

Simo Holtinkoski & Paula Vidnäs

**ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA SAAMASTAAN ASUMISEN OH-  
JAUKSESTA JA TUESTA KENTTÄ-PAAVO-HANKKEESSA**

**ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA SAAMASTAAN ASUMISEN OH-  
JAUKSESTA JA TUESTA KENTTÄ-PAAVO-HANKKEESSA**

Simo Holtinkoski & Paula Vidnäs  
Opinnäytetyö  
Kevät 2015  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

# TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma

---

Tekijät:	Simo Holtinkoski & Paula Vidnäs
Opinnäytetyön nimi:	Asiakkaiden kokemuksia saamastaan asumisen ohjauksesta ja tuesta Kenttä-Paavo-hankkeessa
Työn ohjaajat:	Kaija Bakala & Aira Vanhala
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi:	Kevät 2015
Sivumäärä:	48 + 4 liitesivua

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla Kenttä-Paavo-hankkeen asiakkaiden kokemuksia saamastaan asumisen ohjauksesta ja tuesta. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa, jota voidaan käyttää kehitettäessä Kenttä-Paavo-hankkeen asumisen ohjauksen ja tuen toimintamallia pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseksi.

Kenttä-Paavo-hanke on osa valtakunnallista Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishanketta. Tilaus opinnäytetyölle tuli Oulun kokonaishankkeen ohjausryhmältä. Heidän mukaansa tällaiselle opinnäytetyölle on tarvetta, jotta asiakkaiden kokemustieto voidaan ottaa huomioon hanketta edelleen kehitettäessä.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin teemahaastattelulla. Tietoperustassa käsitellään asunnottomuutta Suomessa, asumisen taitoja sekä ohjausta ja tukea. Tutkimukseen osallistui Kenttä-Paavo-hankkeen asiakkaina olevia henkilöitä, joille yhteistä olivat asumiseen liittyvät ongelmat. Toteutimme yhdeksän (9) yksilöhaastattelua. Haastattelujen tuottama aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisälönanalyysillä.

Tutkimuksessa saatujen tulosten mukaan ohjauksella on ollut merkittävä rooli asunnon hankkimisessa ja säilyttämisessä sekä myöhemmin asiakkaiden arjen rakentumisessa. Asumisen ohjauksessa keskeistä ovat ohjaajien ajantasaiset verkostot. Nämä auttavat asiakkaan perusturvallisuuden, kuten asunnon ja toimeentulon, järjestämisessä. Ohjaajien persoonat, tiedot ja ohjaustavat vaikuttavat kokemukseen ohjauksesta. Myönteisimmin ohjauksen kokeneet asiakkaat olivat muita sitoutuneempia ja aktiivisempia. Koska asiakkaat haluavat vaikuttaa itse omaan elämäänsä, tarvitsevat he ohjaajilta tietoa ja palautetta. Ohjaajien avoimuus ja rehellisyys mahdollistavat hyvän kontaktin asiakkaisiin, mikä luo perustan toimivalle vuorovaikutukselliselle ohjaussuhteelle.

---

Asiasanat: asunnottomuus, kokemus, asumisen ohjaus, asumisneuvonta

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Program in Social Services

---

Authors:	Simo Holtinkoski & Paula Vidnäs
Title of Thesis:	The clients' experiences of the housing counselling and support received in Kenttä-Paavo project
Supervisors:	Kaija Bakala & Aira Vanhala
Term and year when the Thesis was submitted:	Spring 2015
Number of pages:	48 + 4 appendix pages

---

The purpose of this Thesis is to describe the experiences of the clients of Kenttä-Paavo project on the housing counselling and support they have received. The object of this Thesis is to provide information that can be used to develop the approach of housing counselling and support of Kenttä-Paavo project to reduce long-term homelessness.

Kenttä-Paavo project is a part of a national Programme to reduce long-term homelessness (Paavo). Request for the Thesis came from the executive team of Paavo project in Oulu. According to the executive team there is a demand for this kind of a study to be able to pay attention to clients' experiences when developing the project.

The Thesis is a qualitative study. Data was gathered with theme-based interviews. Background knowledge consists of homelessness in Finland, housing skills, counselling and support. The participants were clients of Kenttä-Paavo project. What they had in common was that they all had some housing issues. We did nine (9) individual interviews. The gathered data was analyzed by using data-oriented content analysis.

According to the results of the study the counselling has had a remarkable role in attaining and retaining an apartment and also in building clients' daily routines. It is essential in housing counselling that the counsellors' networks are up-to-date. These networks are used when establishing clients' basic safety like apartment and basic income. Personalities, knowledge and counselling methods of the counsellors affect the counselling experience. The clients with the most positive experiences about the counselling were more committed and active than other clients. The clients need information and feedback from the counsellors since they want to affect their own lives. The counsellors' openness and honesty enable good contact with the clients. This creates a basis for working interactive counselling relationship.

---

Keywords: homelessness, experience, housing counselling, housing advice

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 ASUNNOTTOMUUS SUOMESSA	10
2.1 Asunnottomuuden määrittely	10
2.2 Asunnottomuuden taustatekijät	11
3 ASUMISEN TAIDOT	13
4 OHJAUS JA TUKI	15
4.1 Sosiodynaaminen ohjaus	15
4.2 Sosiaalipedagoginen ohjaus	16
4.3 Asumisneuvonta Kenttä-Paavo-hankkeessa	17
5 AIEMMAT TUTKIMUKSET	20
6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	23
6.1 Metodologiset lähtökohdat	23
6.2 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys	23
6.3 Kohdejoukko ja aineistonkeruumenetelmä	24
6.4 Aineistoanalyysi	26
6.5 Tutkimuksen luotettavuus	27
6.6 Tutkimuksen eettisyys	28
7 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	30
7.1 Kokemukset tuesta palvelujärjestelmässä	30
7.2 Kokemukset ohjauksesta ja suhteesta ohjaajaan	32
7.3 Kokemukset asumisneuvonnasta	34
7.4 Kenttä-Paavo-hankkeen merkitys	36
8 POHDINTA	38
LÄHTEET	42
LIITTEET	49

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme aiheena ovat Kenttä-Paavo-hankkeeseen osallistuneiden asiakkaiden kokemukset ohjauksesta ja sen sisältämästä tuesta. Kenttä-Paavo-hanke on osa valtakunnallista Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelmaa (PAAVO). Tarkoituksena on kuvailla saadun ohjauksen ja tuen merkitystä asiakkaille. Tutkimuksella saatua tietoa on tavoitteena käyttää Oulussa toimivan Kenttä-Paavo-hankkeen toiminnan arviointiin ja edelleen kehittämiseen.

Hallituksen tavoitteena on poistaa pitkäaikaisasunnottomuus Suomesta vuoteen 2015 mennessä, koska mahdollisuus kotiin kuuluu jokaisen ihmisoikeuksiin (Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelma 2012-2015 2013, hakupäivä 27.9.2013). Tavoitteeseen pääsemiseksi vuonna 2008 käynnistettiin Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelman ensimmäinen vaihe (PAAVO I). Sen tavoitteena oli puolittaa asunnottomuus Suomessa vuoteen 2011 mennessä lisäämällä asuntoja ja tukiasuntoja (Asunnottomuuden vähentämisohjelma 2013, hakupäivä 27.9.2013).

Ensimmäistä vaihetta jatkettiin Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelmalla (PAAVO II). Sekä vähentämisohjelman I että II vaiheessa mukana on ollut kymmenen aiesopimuskuntaa, jotka ovat Helsinki, Espoo, Vantaa, Tampere, Turku, Lahti, Jyväskylä, Kuopio, Joensuu ja Oulu (Asunnottomat 2012 2013, 5-6). Vuonna 2013 PAAVO-ohjelmaan liittyi lisäksi Pori nostaen näin aiesopimuskuntien määrän yhteentoista (Asunnottomat 2013 2014, 4).

Vuonna 1987 vietettiin YK:n kansainvälistä asunnottomien vuotta (United Nations 2015, hakupäivä 8.1.2015). Suomessa asunnottomuutta on seurattu samasta vuodesta alkaen. Asunnottomien määrä Suomessa on sen hetken noin 16 000 henkilöstä saatu laskemaan noin 8 000 henkilöön. Vuoden 2013 lopussa Suomessa oli 7 500 yksinäistä asunnottomia ja 420 perhettä. Vuonna 2013 asunnottomuutta esiintyi 116 kunnassa. (Asunnottomat 2013 2014, 2.) Vuotta aiemmin, vuoden 2012 lopussa, vastaavat määrät olivat 7 850 yksinäistä asunnottomia, 450 asunnottomia perhettä ja 157 kuntaa, joissa asunnottomuutta esiintyi. (Asunnottomat 2012 2013, 2.)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen tilastojen mukaan Oulussa on 15.11.2013 ollut 43 yksinäistä asunnotonta, joista 27 on pitkäaikaisasunnottomia (Asunnottomat 2013 2014, 2). Oulussa asunnottomuutta ilmenee suurelta osin päihde- ja mielenterveysongelmaisten keskuudessa, jotka eivät kykene itsenäiseen asumiseen. Nuorilla suuret ja äkilliset elämänmuutokset ovat uhkatekijöitä asunnottomaksi jäämiseen. Asunnottomuus on niin suuri elämänmuutos, että se vaikuttaa jokapäiväiseen elämään ja näin ollen vaikeuttaa nuoren opiskelua tai työssäkäyntiä. (Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2012-2015. Kokonaissuunnitelma 2013, 8-9.)

Asumisen laadun kehittäminen on johtanut varsinkin suurissa kaupungeissa edullisten vuokra-asuntojen puutteeseen. Tyydyttävässäkin kunnossa oleva, edullisempi asunto kelpaisi varmasti monelle vähävaraiselle, mutta juuri näistä asunnoista on pulaa. (Juuri- nen & Virtanen-Olejniczak 2008, 144-145.) Oulun kaupungin tilanne on vuokralaisen näkökulmasta hyvä, sillä vuokra-asuntojen tarjonta on runsasta ja hintataso neliötä kohti on edullinen (Oulun kaupungin asuntopoliittiset linjaukset 2013 2013, 6). Asuntotarjon- nassa ongelmaksi muodostuu riittävän pienikokoisten vuokra-asuntojen puute (Pitkäai- kaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2012-2015. Kokonaissuunnitelma 2013, 9).

Asunnon puuttumisen lisäksi pitkäaikaisasunnottomilla korostuvat ongelmat asumisen taidoissa. Niitä pidetään keskeisenä haasteena heidän tilanteensa parantamisessa. (Leh- tonen & Salonen 2008, 20; Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2012-2015. Kokonaissuunnitelma 2013, 9.) Useat eri asunnottomat ovat Jorma Korhosen tekemissä haastatteluissa ilmaisseet kokemuksensa siitä, että asunnon hankkimisen sijaan ensisi- jaista tulisi olla hoidon saaminen heidän muihin ongelmiinsa. Muuten palataan tuttuun haitallisten toimintamallien toistamiseen. (Asunto ensin -periaate 2013, hakupäivä 19.12.2013.)

Ouluun luotiin hankkeen ensimmäisessä vaiheessa Nuorten Paavo -toimintamalli, jossa kehitettiin toimijoiden välinen yhteistyömalli, jonka avulla nuorelle asunnottomalle jär- jestettiin asunto ja tukea asumiseen. Ensimmäisen vaiheen aikana Ouluun luotiin myös Naisten Paavo -hanke, joka laajeni 2012 Kenttä-Paavo-hankkeeksi, millä nimellä toi- minta jatkuu edelleen. Hankkeessa tarjotaan tukea asunnon hankkimiseen ja asumiseen asunnottomille sekä päihdeongelmasta tai muusta elämäntilannasta vaikeuttavasta on- gelmasta kärsiville henkilöille. (Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2012-

2015. Kokonaissuunnitelma 2013, 9-10.) Tarjottu ohjaus ja tuki on henkilökohtaista tai ryhmämuotoista ohjausta sekä verkostotyötä (Kenttä-Paavo -esite 2013). Kenttä-Paavo-hankkeessa tarjottu ohjaus ja tuki on pääasiassa asumisen ohjausta. Asumisen ohjaus liittyy asunnon hankkimiseen, asunnon säilyttämiseen tai asumisen perustaitojen opetteluun. Työntekijät ovat esimerkiksi mukana virastoissa asioitaessa tai apuna erilaisten hakemusten täyttämisessä. Kaikille asiakkaille räätälöidään yksilöllinen suunnitelma, jonka pohjalta ohjausta ja tukea tarjotaan. Asiakkaat ohjautuvat Kenttä-Paavo-hankkeen pariin Oulun kaupungin palveluohjausyksiköstä ja/tai aikuissosiaalityön kautta. (Anno-la, Eskola & Karppinen 19.2.2014, keskustelu.)

PAAVO-Verkostokehittäjä-hanke on osa PAAVO II:n toteutusta. Verkostokehittäjä-hanke tukee PAAVO:n tavoitteita vahvistamalla järjestöjen roolia asunnottomien palveluiden kehittämisessä sekä edistämällä suomalaisen Asunto ensin -periaatteen leviämistä. (Timonen 2013, hakupäivä 4.12.2013.) Asunto ensin -mallin keskeiset periaatteet ovat valinnan vapauden filosofia, asumisen ja palvelujen eriyttäminen, kuntoutuminen ja voimaantuminen, yhteiskuntaan integroituminen ja Asunto ensin -mallin rakenne. Portaittaisessa asuttamisjärjestelmässä ensisijaista on sosiaalinen kuntouttaminen, josta siirrytään askel kerrallaan kohti omaa asuntoa. Asunto ensin -mallissa puolestaan oman asunnon katsotaan luovan pohjan sosiaaliselle kuntoutumiselle. (Asunto ensin -periaate 2014, hakupäivä 11.3.2014.)

Omat oppimistavoitteemme perustuvat sosionomin (AMK) kompetensseihin. Sosiaalialan eettinen osaaminen on pohja kaikelle sosiaalialan työskentelylle. Tavoitteenamme oli oppia tunnistamaan epätasa-arvoa ja toiseutta tuottavia yhteiskunnallisia ongelmia sekä vaikutusmahdollisuuksia niiden ehkäisemiseksi. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2012, hakupäivä 11.3.2014.)

Haastattelujen ja aineiston analysoinnin kautta tavoitteenamme oli tunnistaa oman ihmiskäsityksemme ja arvomaailmamme merkitys asiakastyössä, ymmärtää osallisuutta tukevan ammatillisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen merkitys, ymmärtää asiakkaan tarpeet sekä tunnistaa voimavarojen käyttöönoton ja vahvistumisen merkitys eri elämäntilanteissa, osata arvioida erilaisia asiakastyön teoreettisia työorientaatioita ja työmenetelmiä sekä osata arvioida ja kuvata asiakasprosessin eri vaiheita ja kehittää ammatillista osaamistamme sen pohjalta. Opinnäytetyöprosessin aikana pyrimme sisäistämään ref-



lektiivisen, tutkivan ja kehittävän työotteen, saamaan käytäntöpainotteista tutkimuksellista osaamista ja tuottamaan uutta tietoa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2012, ha-  
kupäivä 11.3.2014.)

## 2 ASUNNOTTOMUUS SUOMESSA

Nykykäsityksen mukaista asunnottomuutta, eli täysin ilman asuinpaikkaa elämistä on alkanut Suomessa esiintyä 1970-luvulta alkaen. Aiemmin asunnottomuus on käsitetty enemmänkin epäsosiaalisena elämäntapana, mutta 1980-luvulta lähtien käsitys muuttui ei-toivottuna pidetystä elämäntavasta huono-osaisuuteen. Lamavuosien jälkeen yleistyi velkaantuminen ja pitkäaikaistyöttömyys, jolloin köyhyys nousi asunnottomuuden syyksi. Aiemmin asunnottomuus liittyi asuntojen määrään, mutta nykyisin tämä ongelma liittyy kohtuuhintaisten asuntojen puuttumiseen ja esiintyy lähinnä pääkaupunkiseudulla. (Lehtonen & Salonen 2008, 15-16.)

### 2.1 Asunnottomuuden määrittely

Sanasta asunnoton tulee usein ensimmäisenä mieleen ”rantojen mies” – keski-ikäinen, työtön alkoholisti, jota ihmiset väistävät nähdessään hänet kadulla. Asunnottomuus koskettaa kuitenkin hyvin erilaisissa tilanteissa olevia henkilöitä ja siihen johtavia taustatekijöitä on runsaasti.

Asunnottomuus määritellään Euroopassa moniulotteisena yhteiskunnallisena ongelmana. Euroopan asunnottomuustoimijoiden kattojärjestö FEANTSA on kehittänyt asunnottomuuden muotojen ETHOS-luokittelun, jossa ”koti” jakautuu tilalliseen, sosiaaliseen ja lailliseen osa-alueeseen. Puutteet näissä osa-alueissa määrittelevät asunnottomuuden muodon. Asunnottomuuden muodot vaihtelevat ahtaista asuinolosuhteista katuasunnottomuuteen. (European Federation of National Organisations Working with the Homeless 2005.) Suomalaisessa tutkimuksessa on käytetty käsitettä asunnottomuus, joka on käsitteenä fyysinen ja juridinen, liittyen oman tilan puuttumiseen. Asunnottomuuden sijasta tai rinnalla voitaisiin käyttää myös käsitettä kodittomuus, joka sisältää asumisen psykologisia ja eksistentiaalisia näkökulmia. (Lehtonen & Salonen 2008, 20.)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus määrittelee pitkäaikaisasunnottomuuden seuraavasti: ”Pitkäaikaisasunnoton on henkilö, jonka asunnottomuus on pitkittynyt tai uhaa pitkittyä sosiaalisten tai terveydellisten syiden vuoksi yli vuoden mittaiseksi tai

asunnottomuutta on esiintynyt toistuvasti viimeisen kolmen vuoden aikana” (2013, hakupäivä 22.11.2013).

Piiloasunnottomuus on hyvin vähän tutkittu asunnottomuuden muoto. Piiloasunnottomia ovat henkilöt, joita ei virallisesti katsota asunnottomiksi. Usein tällaisilla henkilöillä on vaikeuksia oman asunnon saamisessa, jolloin he ovat kirjoilla jossakin väliaikaisessa osoitteessa. Piiloasunnottomiksi lasketaan usein esimerkiksi nuoret, jotka ovat edelleen kirjoilla vanhempiensa luona, mutta eivät löydä sopivaa asuntoa sekä koevapausvangit, jotka eivät pääse koevapauteen, koska eivät löydä asuntoa. (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 146.) Koska useimmat piiloasunnottomat eivät päädy mihinkään tilastoihin, on piiloasunnottomien todellista määrää mahdoton arvioida.

## **2.2 Asunnottomuuden taustatekijät**

Asunnottomuuden syntyyn liittyy useita syrjäyttäviä yhteiskunnallisia rakenteita. Niitä ovat esimerkiksi kohtuuhintaisten asuntojen puute, sosiaalisten ongelmien ehkäisyn puute sekä tiettyjen ryhmien tuen ja hoidon puute. Lisäksi asunnottomuuteen liittyy henkilökohtaisia riskitekijöitä, joita ovat historia erilaisissa laitoksissa (esim. vankila), päihdeongelmat ja mielenterveysongelmat. (Lehtonen & Salonen 2008, 29-31.) Päihteiden käyttö on usein esteenä asunnon saamiselle. Yhteiskuntamme tuottamissa kuntouttavissa palveluissa edellytetään päihteettömyyttä, joten osa asuntoa tarvitsevista jää automaattisesti palvelujen ulkopuolelle. (Rauhala 2011, 13.) Suureksi henkilökohtaiseksi riskitekijäksi voidaan lukea myös asumisen perustaitojen puuttuminen, sillä ei auta, vaikka asunnoton saa asunnon, mikäli hänellä ei ole kykyä säilyttää asuntoaan.

Mielenterveyden häiriöt ja mielen sairaudet, kuten mielialahäiriöt, persoonallisuushäiriöt sekä skitsofrenia, vaikuttavat huomattavasti ihmisen elämänhallintaan. Häiriöt ja sairaudet vaikuttavat esimerkiksi sosiaalisiin suhteisiin, taloudelliseen tilanteeseen, henkilökohtaiseen hygieniaan ja asunnosta huolehtimiseen. (Hietaharju & Nuuttila 2010, 34-66.)

Päihderiippuvuudet luetaan myös mielenterveyden häiriöihin (Tautiluokitus ICD-10 2011, 241-256). Riippuvuus kehittyy usein vähitellen ja samoin päihteiden haitallisesta ja elämää hallitsevasta käytöstä seuraavat haitat alkavat ilmetä hiljalleen. Haitat ovat

usein seurausta siitä, että alkoholin, lääkkeiden tai huumeiden käyttö muodostuu elämän keskipisteeksi. Päihteiden haitallinen käyttö johtaa esimerkiksi fyysisen terveyden rappeutumiseen, tunne-elämän ongelmiin, työpaikan menettämiseen, ihmissuhdeongelmiin ja rikollisuuteen. (Hietaharju & Nuuttila 2010, 67-73.) Myös toiminnalliset riippuvuudet, erityisesti peliriippuvuus (Tautiluokitus ICD-10 2011, 270, 839) voivat aiheuttaa vastaavia elämänhallinnan ongelmia (Päihdelinkki 2011, hakupäivä 24.3.2014). Nämä tekijät vaikeuttavat usein asunnon säilyttämistä ja sen hankkimista, joten pitkään jatkunut haitallinen päihteiden käyttö johtaa usein asunnottomuuteen.

Mielenterveys- ja päihdeongelmat vaikuttavat elämään hyvin kokonaisvaltaisesti. Hoitoon hakeuduttaessa sairaudet ovat edenneet usein hyvin pitkälle. Yhteiskunnassamme on ollut tapana häpeillä ja peitellä molempia ongelmia, joten näiden tunnistaminen on vaikeaa. Tämä on varmasti merkittävä tekijä siinä, että mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivät ihmiset ovat suuressa riskissä päätyä asunnottomiksi. Nämä ihmiset eivät itse hakeudu palveluiden pariin. Yhteiskuntamme epäkohtana onkin se tosiasia, että palveluita ei saa, jos niitä ei itse aktiivisesti hae.

### 3 ASUMISEN TAIDOT

Asunnottomuuteen liittyvät usein asumisen taitojen puutteet. Erityisesti vuokra-asuminen edellyttää vuokralaiselta kykyä huolehtia asunnon kunnosta ja vuokran sekä muiden laskujen maksamisesta. Vuokra-asumiseen liittyviä vuokralaisen velvollisuuksia säätelee laki asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995). Myös asunnon hankkiminen voi edellyttää hakijalta aikaa, kärsivällisyyttä, kykyä esiintyä edukseen sekä pääomaa. Tietyillä alueilla asunnoista voi olla pulaa ja vapautuvat asunnot vuokrataan nopeasti. Suomessa asunnon hintaa säätelee kysyntä ja tarjonta, jolloin asuntojen hinnat vaihtelevat alueittain. Asunnon hankintakustannuksiin vaikuttaa myös vuokravakuus, joka on suurimmillaan kolmen kuukauden vuokra. (Tietoa vuokra-asumisesta Suomessa 2014, hakupäivä 10.3.2014.) Jos vapaata asuntoa hakee useita henkilöitä, pyrkii vuokranantaja löytämään heistä sopivimman ja luotettavimman, jolloin asunnon hakijan tulee pystyä osoittamaan olevansa sellainen.

Asunnon vuokra maksetaan käytännössä kuukausittain ja maksu tulee hoitaa omaaloitteisesti, siitä ei tule erillistä muistutusta. Vuokran lisäksi menoihin voi kuulua esimerkiksi vesilasku, sähkölasku, pyykkituvan käyttökustannukset ja kotivakuutus. (Tietoa vuokra-asumisesta Suomessa 2014, hakupäivä 10.3.2014.) Vuokran maksamatta jättäminen on peruste vuokrasopimuksen purkamiselle (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995 8:61.1 §).

Vuokra-asuminen edellyttää myös hyvää huolenpitoa vuokratusta asunnosta. Asuinhuoneiston tavanomainen kulumisen aiheuttamat kustannukset kuuluvat vuokranantajan vastuulle, mutta äkilliset vauriot vuokralaisen vastuulle. Tavanomainen kuluminen tarkoittaa yleensä pitkällä aikavälillä syntyviä jälkiä. Esimerkiksi asunnon vääränlaisen hoidon aiheuttamat jäljet eivät ole tavanomaista kulumista. (Vuokraopas. Neuvoja vuokralaiselle ja vuokranantajalle 2012, 11; Asuinhuoneiston tavanomainen kuluminen ja asunnon siivous 2011, 1.) Henkilöillä, joilla asumisen ongelmia ilmenee, on usein taipumusta asunnon kunnossapidon laiminlyöntiin. Asunnoissa on usein myös muita ulkopuolisia vierailijoita ja yöpyjiä, joiden aiheuttamat vahingot kuuluvat vuokralaisen vastuulle (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995 2:25.3).

Vuokra-asuminen edellyttää kykyä sietää kohtuullista muista asunnoista kuuluvaa häiriötä. Kuitenkaan pitkäkestoinen ja toistuva häiriötä aiheuttava toiminta ei ole sallittua, jos se aiheuttaa naapureille kohtuutonta haittaa. Varsinkin yöaikaan tapahtuvaa toimintaa voidaan pitää häiritseväenä. (Hyvä vuokratapa 2008, 8-9.)

Kenttä-Paavo-hankkeen asumisen ohjauksen tavoitteena on vähentää asunnottomuutta ja tilapäismajoituksen tarvetta Oulussa sitouttamalla asiakkaat asumiseen ja kuntouttavien palveluiden piiriin (Oulun kaupunki 2012, hakupäivä 27.3.2014). Asumisen ohjauksen avulla asiakas saa hankittua asunnon ja häntä tuetaan asunnon säilyttämisessä opettelemalla yhdessä asumisen perustaitoja, kuten laskuista ja siisteydestä huolehtimisesta.

## 4 OHJAUS JA TUKI

On useita tapoja ymmärtää ohjaus. Olemme valinneet opinnäytetyömme näkökulmiksi sosiodynaamisen ja sosiaalipedagogisen ohjauksen sekä asumisneuvonnan. Erilaisia ohjaussuuntauksia on olemassa useita, mutta niitä on vaikea asettaa paremmuusjärjestykseen, koska ohjaukseen liittyvät vaihtelevat elämäntilanteet ja erilaiset persoonat, mutta erityisesti ohjattavan ja ohjaajan väliset suhteet vaihtelevat eri ohjaussuuntauksissa (Peavy 1999, 18-19). Olemme valinneet käsiteltäväksi sosiodynaamisen ja sosiaalipedagogisen ohjauksen näkökulmat, koska ne sisältävät vahvan dialogisen näkemyksen. Dialogisuudella on Kenttä-Paavossa suuri rooli, koska asiakkaita pyritään ohjaamaan ottamaan vastuu omasta elämästään ja pääsemään pois autettavan roolista. Tuki käsitteenä liittyy opinnäytetyössämme palveluihin ja etuuksiin. Tuki ja ohjaus liittyvät vahvasti toisiinsa, jonka takia niiden erittely on vaikeaa. Asumisen ohjaukseen Kenttä-Paavossa kuuluu ohjauksen tarpeen ja keston yksilöllinen suunnittelu. Ohjausmuotoina käytetään esimerkiksi kotikäyntejä, tukikeskusteluja ja verkostotyötä. (Kenttä-Paavo - esite 2013.)

Sosiaalialan ohjauksessa työntekijä antaa itsensä ohjattavan palvelukseen ja tarjoaa hänelle aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Tavoitteena on ohjattavan oma oppiminen ja voimaantuminen, ohjattava tunnistaa omia voimavarojaan ja rajoituksiaan. Ohjauksessa hyödynnetään erilaisia työmenetelmiä sekä toiminta- ja lähestymistapoja. (Peavy 1999, 19; Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 15-16.)

### 4.1 Sosiodynaaminen ohjaus

Näkemystämme sosiodynaamisesta ohjauksesta ohjaa R. Vance Peavyn konstruktivistinen ajattelu. Konstruktivistisen ajattelun mukaan ihminen rakentaa oman todellisuutensa yhdessä ympäristönsä kanssa. Monien todellisuuksien maailmassa henkilökohtaiset merkitykset, toiminta ja vuorovaikutukset tässä hetkessä ovat asioita joihin ohjauksessa keskitytään. Ympäröivä kulttuuri tarjoaa meille suunnitelman hyvälle elämälle. Ohjaajan tehtävä on olla tukena löytämään reittejä hyvään elämään tässä ajassa ja ympäristös-

sä. Kieli toimii tärkeimpänä välineenä tilanteiden selvittämiseen ja ratkaisemiseen. (Peavy 1999, 42-48.)

Ohjauksen avulla ihmisen voimavarat vahvistuvat ja hänen mahdollisuutensa itsenäiseen elämään parantuvat. Ohjauksen onnistumisen edellytyksenä on ohjattavan oma aktiivisuus. (Peavy 1999, 22.) Ohjaajan rooli on vuorovaikutuksellisesti auttaa ohjattavaa ongelmien ratkaisujen löytämiseen. Vuorovaikutuksellisessa ohjaussuhteessa ohjattava ja ohjaaja toimivat tavoitteellisesti kohti yhteistä päämäärää apunaan luovuus, älykkyys ja innovatiivisuus. (Vänskä ym. 2011, 16-17; Peavy 1999, 57-59, 74.)

Monien todellisuuksien olemassaolon tiedostaminen ja hyväksyminen on keskeistä ohjaukselle tärkeän vuorovaikutussuhteen luomiseksi. Ohjaaja hyväksyy asiakkaan oman asiantuntijuuden omassa elämässään. Ohjaaja voi hyödyntää asiantuntijuuttaan asiakkaan elämäntilanteen kartoittamiseksi ja selventämiseksi, mutta hänellä ei ole tietoa asiakkaan elämästä. (Peavy 1999, 74-75.) Ohjaaja voi siis hyödyntää esimerkiksi omaa tietoaan asuntomarkkinoista sekä tarjolla olevista etuuksista ja auttaa asiakasta sanoittamaan ratkaisua ongelmiinsa kuuntelemalla ja kysymällä.

## **4.2 Sosiaalipedagoginen ohjaus**

Jos asunnottomuuden ajatellaan olevan syrjäytymisen äärimmäinen muoto, voidaan siihen vastata sosiaalipedagogisin keinoin. Ihmisten oma osallisuus vaikuttaa ratkaisevasti heidän elämäntilanteensa kohenemiseen. Lähtökohtana on parantaa ihmisten kuuluvuutta yhteisöön ja luoda edellytyksiä heidän yhteiskunnalliselle osallistumiselleen. (Hämäläinen & Kurki 1997, 23.)

Sosiaalipedagogisen toiminnan metodologia pohjautuu dialogiin, ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja osallisuuteen. Sosiaalipedagogiikassa käytettävät työmenetelmät ulottuvat ehkäisevästä korjaavaan työhön. Työmenetelmät ovat joustavia ja räätälöitävissä koskemaan kaikkia yksilöstä aina yhteiskuntaan asti. (Hämäläinen & Kurki 1997, 49.) Ohjauksen tavoitteena on saada asiakas toimimaan itse löytääkseen omaa hyvinvointiaan lisääviä tekijöitä. Asiakkaan itselleen asettamien tavoitteiden tulee olla realistisia, jotta ne voidaan saavuttaa omia ja yhteisön tarjoamia voimavaroja hyödyntäen. (Mönkkönen, Nurro & Väisänen 1999, 15.)



Ohjauksen tavoitteena on saada asiakas aktivoitumaan ja tiedostamaan oma tilanteensa ja toimintansa. Tämä mahdollistaa muutoksen asiakkaan toiminnassa. Ihmistä tuetaan oman toimintansa sanoittamisessa, jolloin toiminnan mielekkyyttä voidaan pohtia ja toimintaan voidaan saada uusi toimivampi näkökulma. (Vänskä ym. 2011, 70.)

Sosiaalipedagogisen orientaation tulee ilmetä toimijoiden puheessa ja toiminnassa (Mönkkönen ym. 1999, 22). Tämä edellyttää työntekijöiltä suhtautumista asiakkaisiin täysivaltaisina kumppaneina, ei vain osana marginaaliryhmää. Asiakkaat ovat kykeneviä vastavuoroiseen vuorovaikutukseen ja reflektioon, joiden avulla heidän oman elämänlaatusa parantaminen yhteiskunnassa on mahdollista. Asuinolojen parantamisen kautta heidän on mahdollista päästä pois marginaalisuudesta.

Työntekijän tulee olla mukana asiakkaiden arjessa ja toimia yhteistyössä eri toimijoiden, kuten viranomaisverkoston ja järjestöjen, kanssa. Työntekijä suunnittelee toimintaa ja pyrkii osallistamaan asiakkaat siihen. Tämä edellyttää riittävästi aikaa motivointityöhön. Työntekijän tulee omata kattava käsitys toimintaympäristöstä ja asiakkaistaan sekä kyetä organisoimaan yhteistyötä. (Hämäläinen & Kurki 1997, 230-233.)

#### **4.3 Asumisneuvonta Kenttä-Paavo-hankkeessa**

Kenttä-Paavon tavoitteena on vähentää asunnottomuutta sitouttamalla asiakkaansa asuminen ja palveluihin. Sitouttaminen toteutetaan ohjauksen avulla ja ohjauksen onnistumiselle keskeistä on asiakkaan motivaatio. Motivaatiota pidetään usein asiakkaan ominaispiirteenä, mutta dialogisesta näkökulmasta tarkasteltuna motivaatio liittyy vuorovaikutukseen. Työntekijän ja ympäristön toiminta voi siis vaikuttaa asiakkaan motivaatioon. (Miller 2008, 17-22.) Työntekijän haastaessa asiakkaan yhteistyöhön sitoutuu tämä paremmin toimintaan, sillä siitä tulee hänelle merkityksellistä ja mielekästä (Mönkkönen 1999, 10-11).

Työntekijän tehtävänä on luoda asiakkaan motivaation kehittymiselle otollinen ympäristö, joka on mahdollista saavuttaa haastamalla asiakas vastavuoroiseen vuorovaikutukseen. Dialogisessa suhteessa sekä asiakas että työntekijä toimivat yhdessä saavuttaakseen päämääränsä. Työntekijä haastaa asiakkaan toimintaan vastaamalla asiakkaalle, jolloin asiakas joutuu toimimaan. Ei ole tavatonta, että työntekijä pyrkii ylläpitämään

asiakassuhdetta välttämällä asiakkaan mielen pahoittamista, mutta tämä näkökulma ei sovi dialogisuuteen. (Mönkkönen 1999, 113-116.) Asiakkaan kohtaamisessa keskeistä on kuitenkin ajoitus. Dialogisista lähtökohdista esitetty haaste voi väärään aikaan esitetynä heikentää asiakassuhteen toimivuutta. (Mönkkönen 2002b, 40.) Kun asiakkaasta tehdään heti toimija, hän ei opi avuttomana odottamaan valmiita ratkaisuja. Toimijana asiakas pystyy työntekijän ohella auttamaan itseään ja ajan saatossa työntekijän tarve vähenee ja lopulta poistuu.

Dialogisuus sopii erityisen hyvin esimerkiksi päihdeongelmista kärsivien kanssa tehtävään työhön, koska asiakas haastetaan vuorovaikutukseen riippumatta hänen historiansa. Asiakkaan toiseutta ja marginaalisuutta ei tällöin tueta, vaan hänet otetaan mukaan täysivaltaisena. Usein asiakasta ymmärretään liikaa, jolloin hänen elämänsähistoriansa vaikuttaa odotuksiin asiakkaan potentiaalista. (Mönkkönen 2001, 129-131; Mönkkönen 2002a, 13-14.) Erityisesti päihdetyöhön on kehitetty oma motivoivan haastattelun menetelmä, jonka tarkoituksena on dialogisen keskustelun avulla vaikuttaa asiakkaan motivaatioon. (Miller 2008, 34-36.)

Asumisneuvontaa on järjestetty Suomessa vielä hyvin lyhyen aikaa. Sen katsotaan alkaneen Jyväskylän Kuokkalassa 1988. Asumisneuvonnan ohjaus ja kehittäminen liittyi myös ensimmäisen PAAVOn toteutukseen ja toiminnasta vastasi Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Oulussa ensimmäinen asumisneuvonta hanke on käynnistynyt vuonna 2003. Asumisneuvonnan kaltaista toimintaa ovat harjoittaneet aiemmin isännöitsijät, mutta nykymuotoisen asumisneuvonnan katsotaan olevan sosiaalista isännöintiä laajempaa. Asumisneuvontaa järjestävät useat eri toimijat, kuten kuntien omat kiinteistöyhtiöt, kuntien sosiaalitoimet, järjestöt sekä yrityssektori. Samasta kunnasta voi löytyä usean eri toimijan tuottamaa palvelua. (Asumisneuvonnan opas 2013, hakupäivä 13.3.2014.)

Asumisneuvonta painottuu asumisen taitojen ja edellytysten tukemiseen. Työn pohjana on asunnon saaminen ja säilyttäminen. Siihen pyritään tarpeiden kartoittamisella ja yhdessä asiakkaan kanssa tilanteeseen sopivien menetelmien, kuten asumisen perustaitojen opetteluun ja taloudellisten etuuksien hakemisen, selvittämällä. Asiakasta ohjataan haakeutumaan aktiivisesti hänelle suunnattujen palveluiden piiriin. Työhön kuuluu olennaisena osana myös verkostotyö, jota toteutetaan verkostokokouksilla sekä yhteistyötä-

paamisilla asiakkaan kumppanien kanssa. Asumisneuvonnan työotteet vaihtelevat kriisi-työn ja ennaltaehkäisevän työn välillä. Kriisityössä pyritään vähentämään syntyneitä ongelmia ja ennaltaehkäisevässä työssä pyritään estämään ongelmien syntymistä. (Lehtonen & Salonen 2008, 44-45.)

Intensiivisessä asumisneuvonnassa työskennellään rajatun asiakasryhmän parissa. Rajatun asiakasryhmän erityistarpeet pystytään huomioimaan työssä paremmin. Työ on pitkäkestoista, jolloin pystytään paneutumaan tarkemmin asiakkaan elämäntilanteeseen. Intensiivisen asumisneuvonnan keskeisenä työmenetelmänä käytetään palveluohjausta. (Lehtonen & Salonen 2008, 45-46.)

Hyvät vuorovaikutussuhteet asiakkaisiin sekä verkostoihin ovat keskeisiä asumisneuvonnan onnistumiseksi. Tästä syystä asumisneuvojan persoonan merkitys usein korostuu. Suurta merkitystä on myös hänen koulutuksellaan ja työhistoriallaan. Asumisneuvojan koulutukseksi sopii esimerkiksi soveltuva sosiaalialan koulutus. Tietämys kiinteistöalasta sekä esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmista ovat usein eduksi. (Asumisneuvonnan opas 2013, hakupäivä 13.3.2014.) Koska asumisneuvojan työ vaikuttaa vaativan vahvaa erityisosaamista, on se hyvin haavoittuvaa. Työ voi sitoutua vahvasti tiettyihin työntekijöihin, jolloin työntekijöiden vaihtuvuus vaikeuttaa toimintaa huomattavasti.

## 5 AIEMMAT TUTKIMUKSET

Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca on ollut mukana useissa asunnottomuuteen liittyvissä hankkeissa. Soccan aktiivisuus liittyy varmasti asunnottomuuden painottumiseen pääkaupunkiseudulle. Asunnottomien palveluita kehitettiin pääkaupunkiseudulla kuntien yhteisessä hankkeessa 2005-2009. Hankkeen aikana aloitettiin vuosittain järjestettävät valtakunnalliset asunnottomuuspäivät, joissa yhteen kokoontuu asunnottomuuden parissa työskenteleviä ihmisiä. Lisäksi hankkeessa kerätystä tiedosta on julkaistu useita eri teoksia. (Asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö, hakupäivä 13.3.2014.)

Ensimmäiseen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelman kauteen 2008-2011 liittyen Socca sai tehtäväkseen laatia selvityksen myös häätöjen ja asunnottomuuden ehkäisyyn erikoistuvan yksikön perustamisesta. Selvityksen tulokset löytyvät teoksesta Asumisturvakeskus – Selvitystyö häätöjen ja asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn mahdollisuuksista, menetelmistä ja haasteista Helsingissä, joka julkaistiin vuonna 2010. (Asumisturvayksikköselvitys 2010, hakupäivä 13.3.2014.) Selvitystyön tuloksissa ehdotettiin toimintamalleiksi esimerkiksi häätöä hoitoonohjauksen mahdollisuutena, Göteborgin mallia kotiin vietävän tuen malliksi sekä asunnottomuutta ehkäiseviä puolimatkan koteja (Kettunen 2010, 53-60).

Talvella 2009-2010 Socca toteutti Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen rahoittaman Asumisneuvonnan verkko-oppaan, johon koottiin eri käytäntöjä asumisneuvonnan toteuttamisessa sekä kerättiin tietoa Suomessa tehdyistä tutkimuksista ja raporteista. Asumisneuvontaa toteuttavat useat eri toimijat, kuten kunnat, kiinteistöyhtiöt, Nuorisosuntoliitto ja Y-säätiö. Työtä tehdään verkostojen avulla ja sen painopisteenä on usein palveluohjaus. Onnistuneella asumisneuvonnalla lisätään ihmisten hyvinvointia esimerkiksi vähentämällä turhia häätöjä. Työ on aina sosiaalista työtä ja usein sosiaalialan työtä, mutta ei sosiaalityötä. Asumisneuvonnan suurimpina haasteina nähdään organisaatioiden välisen jäykkyyden ja rooli- ja ongelmat, vastakkaisten intressien aiheuttama ristipaine sekä rahoituksen jatkuvuuden ongelmat. (Asumisneuvonnan verkko-opas 2010, hakupäivä 13.3.2014.) Socca on kehittänyt myös Irti asunnottomuudesta? -

verkkokäsikirjan, joka liittyi 2010-2012 toimineeseen Nimi ovelle -hankkeeseen, jolla kehitettiin Asunto ensin -mallin mukaan toimivia palveluita. Hankkeen tuloksena syntyi myös Asunto ensin -verkkosivusto, jolla esimerkiksi tiedotetaan PAAVO-Verkostokehittäjät -hankkeen toiminnasta. (Nimi ovelle -hanke 2012, hakupäivä 13.3.2014; Asunto ensin 2014, hakupäivä 13.3.2014.)

Iso-Britanniassa toteutettiin vuosina 2007-2010 tutkimus (FOR-HOME Study), jonka tarkoituksena oli kerätä tietoa asunnottomien uudelleen asuttamisen onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä. Tutkimuksessa todettiin 1-3 vuoden tuetun asumisen ja siihen liittyvän kuntoutuksen ennen itsenäistä asumista edesauttavan asunnon säilyttämistä. Tulokset puhuivat osittain porrastetun asuttamismallin puolesta, mutta siinä myös todettiin esimerkiksi suomalaisen Asunto ensin -malliin liittyvän vahva tuki siirryttäessä ja itsenäiseen asuntoon ja niin pitkään kuin sille on tarvetta. (Crane, Warnes & Coward 2012, 21-38.)

Asunto ensin -mallin taloudellisia vaikutuksia on Suomessa tutkittu vuonna 2011 julkaistussa Jyväskylän yliopiston, Tampereen teknillisen yliopiston ja Kaupunkitutkimus TA Oy:n tutkimuksessa (Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset 2011) sekä Tampereen teknillisen yliopiston toteuttamassa tutkimuksessa Asunto ensin -yksiköiden kustannusvaikutuksista (Asunto ensin -yksiköiden kustannusvaikuttavuus – vertailussa mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yksiköt 2013). Molempien tutkimusten tulokset osoittivat mallin synnyttäneen säästöjä erityisesti palveluiden käytön sekä häättöjen vähenemisen osalta. Vuokratkustannukset luonnollisesti nousivat aiemmin asunnottomien henkilöiden kohdalla. Erityisesti mielenterveyskuntoutujien kustannukset laskivat, kun taas päihdekuntoutujien kustannukset nousivat, johtuen erityisesti aiemmin olemattomasta asumis- ja palvelukustannuksista. (Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset 2011, 80-84; Asunto ensin -yksiköiden kustannusvaikuttavuus – vertailussa mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yksiköt 2013, 29-31.) Asunto ensin -mallin mukaisissa yksiköissä asuneiden elämänlaadun todettiin myös parantuneen tutkimuksen tulosten pohjalta. Tuloksissa ilmeni kuitenkin vielä kehittämisen tarvetta liittyen asumispalvelujen mielekkyyteen ja sitä kautta palveluihin ja asumiseen sitoutumiseen. (Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset 2011, 79; Asunto ensin -yksiköiden kustannusvaikuttavuus – vertailussa mielenterveys- ja päihdekuntoutujien

yksiköt 2013, 26-29.) Mallin myönteiset vaikutukset ilmenevät siis sekä yksilökohtaisella että yhteiskunnallisella tasolla.

Asumisneuvontaan liittyviä tutkimuksia on tehty erityisesti kaupunkien hankkeisiin liittyen. Tutkimuksia on tehty useaan eri hankkeeseen Helsingissä (esim. Haapanen 2004, Hietikko 2004 ja Korteniemi 2008), Jyväskylässä (esim. Nupponen 1991 ja Hoppania-Pantsu 2007), Oulussa (Kuittinen & Matila 2004 ja Luttinen, Pasma, Rimpinen & Kuru 2008) sekä useissa muissa kaupungeissa. (Asumisneuvonnan opas 2013, hakupäivä 13.3.2014.)

## **6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN**

Tässä luvussa käsittelemme tutkimuksen lähtökohdat, tarkoituksen, tavoitteet ja tutkimuksen toteuttamisen vaiheet. Lisäksi tarkastelemme tutkimuksessa kerättyjä haastatteluvien taustatietoja. Lopuksi pohdimme tutkimuksemme luotettavuutta ja eettisyyttä.

### **6.1 Metodologiset lähtökohdat**

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa sovelletaan hermeneuttis-fenomenologista lähestymistapaa. Valitsimme kvalitatiivisen tutkimuksen, koska tutkimuskohteena on ihminen ja hänen kokemuksensa. Ihminen kykenee tietoisesti asettamaan tavoitteita ja ohjaa toimintaansa niiden pohjalta. Ihminen antaa toiminnalle merkityksiä, jota ei voida mitata ja selittää kausaalisesti syy-seuraussuhtein. Merkityksiä voidaan kuitenkin intentionaalisen selittämisen idean mukaisesti ymmärtää sekä tulkita ja tähän tarkoitukseen soveltuu kvalitatiivinen tutkimus. (Uusitalo 1991, 79, 105-106.) Kahden opiskelijan lisäksi opinnäytetyöprosessiin osallistuivat Kenttä-Paavon projektityöntekijät sekä haastateltavat asiakkaat.

Kenttä-Paavo-hankkeen asiakkaat saavat asumisen ohjausta, jonka toimivuutta pyrimme selvittämään keräämällä tietoa heidän kokemuksistaan. Koska kokemus liittyy asiakkaiden motivaatioon, on sillä merkitystä asumisen ohjauksen kehittämisen kannalta.

### **6.2 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymys**

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla Kenttä-Paavo-hankkeen asiakkaiden kokemuksia saamastaan asumisen ohjauksesta ja tuesta. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa, jota voidaan käyttää kehitettäessä Kenttä-Paavo-hankkeen asumisen ohjauksen ja tuen toimintamallia pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseksi. Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset hyödyttävät sekä hankkeen asiakkaita että sen työntekijöitä. Asiakkaat saavat äänensä kuuluviin ja voivat vaikuttaa omiin palveluihinsa. Työntekijät saavat ensikäden tietoa kehittämistarpeista asiakkaiden näkökulmasta. Tilaus opinnäytetyölle tuli alun perin Oulun kokonaishankkeen ohjausryhmältä, joka teki päätöksen

asiakaskyselyn toteuttamisesta. Heidän mukaansa tällaiselle opinnäytetyölle on tarvetta, jotta asiakkaiden kokemustieto voidaan ottaa huomioon hanketta edelleen kehitettäessä. Koska PAAVO-hankkeen toinen vaihe on edelleen käynnissä, saamiamme tuloksia voidaan hyödyntää Kenttä-Paavo-hankkeessa luodun toimintamallin kehittämiseen. Tutkimuksen tulokset voivat hyödyttää myös Oulun kaupungin asumispalveluita.

Tutkimuskysymys:

1. Millaisia kokemuksia Kenttä-Paavo-hankkeen asiakkailla on asumisen ohjauksesta ja sen sisältämästä tuesta?

### **6.3 Kohdejoukko ja aineistonkeruumenetelmä**

Tutkimuksen kohdejoukko koostui Kenttä-Paavoon osallistuneista henkilöistä, sekä miehistä että naisista. Suurin osa heistä asui omassa vuokra-asunnossa, osa omistusasunnossa ja lopuillakin oli jo tiedossa tuleva vuokra-asunto. Haastateltavat olivat asuneet asunnoissaan parista kuukaudesta useaan kymmeneen vuoteen. Yhteistä haastateltaville olivat asumisen ongelmat. Ongelmien taustalla oli esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmia sekä taloudellisia ongelmia.

Osalla haastateltavista oli ollut useita asunnottomuusjaksoja, mutta mukana oli myös henkilöitä, jotka eivät ole olleet asunnottomia. Asunnottomuusjaksojen pituudet vaihtelivat parista viikosta useaan vuoteen.

Asunnottomuuteen johtaneet tekijät vaihtelivat. Päihteiden käytön ja mielenterveysongelmien seurauksena useille haastateltavista oli kertynyt vuokratästejä tai heidän kykynsä huolehtia asunnosta oli heikentynyt, mikä oli johtanut hädetyksi tulemiseen. Osalla haastateltavista asunto oli käynyt asumiskelvottomaksi esimerkiksi tulipalon seurauksena. Muiksi syiksi mainittiin muun muassa ero puolisoista ja liian korkeat vuokrat. Oman alkoholinkäytön nähtiin olevan este asioihin vaikuttamiselle. Osa asunnon menetyksistä oli tullut niin yllättäen, että niiden menettämiseen ei ehditty tai voitu vaikuttaa.



Haastateltavista pieni osa oli ollut asiakkaina jo Kenttä-Paavo edeltäneessä Naisten Paavo -projektissa. Heidän asiakkuutensa oli kestänyt jo useamman vuoden. Valtaosa haastateltavista oli tullut asiakkaiksi Kenttä-Paavo-hankkeeseen. Heillä asiakkuuden kesto vaihteli parista viikosta noin 1,5 vuoteen.

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelun teemat (LIITE 2) johdettiin tutkimuskysymyksestä ja tietoperustasta. Teemahaastattelun periaate on se, että haastateltaville esitetään samat kysymykset, joihin saa vastata omin sanoin. Teemahaastattelu etenee tietyn rungon eli teemojen mukaisesti, mutta kuitenkin siten, ettei haastateltaville anneta johdattelevia vastausvaihtoehtoja. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47-48.) Ilman valmiita vastausvaihtoehtoja haastateltavat voivat vapaasti tuoda esiin oman kokemuksensa aiheesta. Tällä tavoin voimme saada juuri haastateltavan antaman subjektiivisen käsityksen asumisen ohjauksesta ja tuesta. (Eskola 2007, 35-36.) Haastateltavien kokemuksella on merkitystä, koska he ovat sitä asiakasryhmää, jolle palvelua kehitetään.

Haastattelun alussa kerättiin haastateltavalta taustatietoja asiakkuudesta ja asumisen ongelmien historiasta. Tieto esimerkiksi asunnottomuuden kestosta ja asunnottomuuteen johtaneista syistä kertoo palveluiden tarpeesta, johon Kenttä-Paavo pyrkii vastaamaan.

Ensimmäiseksi teemaksi valitsimme haastateltavan kokemuksen asumisneuvonnasta. Teema johdettiin asumisneuvonnan tietoperustasta, joka on kuvattu kohdassa 4.3. Teemaa lähestytään dialogisuuden näkökulmasta. Halusimme selvittää asumisneuvonnan sisällön sekä ohjaajan kohtaamisen ja toiminnan merkityksen haastateltavalle. Toinen teemamme käsittelee haastateltavan kokemusta saadusta ohjauksesta ja tuesta. Tämä teema kulkee rinnakkain ensimmäisen teeman kanssa ja niitä käsitellään yhdessä. Kolmanneksi teemaksi nostimme haastateltavan kokemuksen ohjauksen ja tuen merkityksestä. Tällä tiedolla on merkitystä asiakkaiden motivaation kannalta. Jos asiakas kokee hyötyvänsä ohjauksesta ja tuesta, on hän motivoituneempi ja sitoutuneempi toimintaan.

Tavoitteena oli saada riittävä määrä haastateltavia luotettavan tutkimustuloksen saamiseksi. Ajattelimme saturaatiopisteen saavuttamiseen riittävän seitsemän (7) tai kahdeksan (8) asiakkaan haastattelemisen. Kun ollaan siinä tilanteessa, ettei haastateltavilta saada enää uutta tietoa, on saturaatiopiste saavutettu ja on haastateltu riittävän monta

henkilöä. Haastattelu tehtiin lopulta yhdeksälle (9) asiakkaalle. Ajattelimme mahdolliseksi haasteiksi muodostuvan haastateltavien tavoitettavuuden ja suostumisen haastatteluun. Haastateltavia tavoitettiin kuitenkin hyvin Kenttä-Paavon työntekijöiden toimesta ja he olivat myönteisiä osallistumaan haastatteluun. Työntekijät valitsivat asiakkaiden joukosta osallistujat, joiden he kokemuksensa perusteella katsoivat tutkimuksen kannalta soveltuvan informanteiksi. Haastateltaviksi valittiin asiakkaita, jotka olivat valmiita ottamaan vastaan vieraita ihmisiä ja jotka kykenivät tuottamaan vastauksia suullisesti. Työntekijät ottivat yhteyden näihin asiakkaisiin, esittelivät tutkimuksen idean ja tiedustelivat kiinnostusta osallistumiseen. Kaksi ennakkoon sovitusta haastattelusta ei toteutunut, mutta niiden tilalle saatiin sovittua haastattelut toisten asiakkaiden kanssa. Haastatteluun pyydettyville tehtiin saatekirje (LIITE 1), josta kävi ilmi tutkimuksen taustatiedot. Hankkeen työntekijät kertoivat tutkimuksesta hyödyntäen tiedotetta. Haastateltaville järjestettiin haastattelutilanteessa kahvi- ja munkkitarjoilu.

Haastattelujen toteuttamispaikat valittiin kunkin haastateltavan kohdalla erikseen. Haastattelupaikan valinnassa huomioitiin haastateltavan yksityisyyden- ja anonymiteetin suoja käsiteltävien asioiden arkaluontoisuudesta johtuen. Haastattelut toteutettiin kolmea lukuun ottamatta haastateltavien asunnoissa. Haastattelut tallennettiin haastateltavien suostumuksella ääninauhurilla. Haastattelut toteutettiin siten, että haastattelutilanteessa läsnä olivat opinnäytetyön tekijät ja haastateltava. Haastattelijat menivät ohjaajan mukana haastateltavan kotiin tai muuhun sovittuun haastattelupaikkaan. Haastatteluista kertyi litteroitua aineistoa 74 sivun verran.

## **6.4 Aineistoanalyysi**

Opinnäytetyössä kerätyn aineiston analyysi toteutettiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Haastatteluiden litteroinnit pelkistettiin eli niistä etsittiin samaa tarkoittavia ilmaisuja. Ne ryhmiteltiin alakategorioiksi, jotka nimettiin sisällön mukaan esimerkiksi Tuki asunnon hankkimisessa, Kommunikaatio sekä Asiakaslähtöisyys. Samansisältöiset alakategoriat yhdistettiin yläkategorioiksi, jotka olivat Tuki palvelujärjestelmässä, Ohjaus ja Asumisneuvonta. Näillä kategorioilla vastattiin asetettuun tutkimuskysymykseen. Analyysi lopetettiin yläkategorioiden tasolle, sillä yhdistävien kategorioiden luominen ei ollut tarkoituksenmukaista. Yläkategorioiden tasolla sisältö on ymmärrettäväs-

sä muodossa ja yhdistävät kategoriat eivät olisi auttaneet tutkimuskysymykseen vastaamisessa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 101.)

## **6.5 Tutkimuksen luotettavuus**

Näkemyksistä, että ei ole olemassa objektiivista tietoa ja yhtä totuutta, tekee perinteisten kvantitatiiviseen tutkimukseen soveltuvien luotettavuuden mittareista epäkäytännöllisiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuutta voidaan arvioida tarkastelemalla aineiston sekä aineiston keruun laatua sekä tutkimuksen rakennetta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133-135.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden kriteereinä pidetään uskottavuutta, siirrettävyyttä, tutkimuksen arviointia ja vahvistettavuutta. Uskottavuus ilmenee tutkimuksessamme huolellisesti toteutetun haastateltavien kokemusten kuvailun pohjalta. Tutkimuksen siirrettävyys voi olla mahdollista johtuen siitä, että asunnottomilla yleisesti esiintyvät päihde- ja mielenterveysongelmat voivat aiheuttaa heille samanlaisia tarpeita. Toisaalta työntekijät ja heidän käyttämänsä menetelmät sekä asiakkaiden verkostot vaihtelevat alueittain, joka vaikuttaa kokemukseen ohjauksesta ja tuesta. Tutkimuksen arviointiin pyrimme vaikuttamaan huolellisella suunnittelulla ja valmistautumalla erityisesti haastattelutilanteeseen. Vahvistettavuus liittyy tutkimuksessamme tarkkaan prosessikuvaukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 136-137.)

Aineiston laatua tarkasteltaessa keskitytään siihen onko kaikki käytettävissä oleva aineisto huomioitu, onko aineisto litteroitu oikein ja heijastavatko tulokset haastateltavien ajatusmaailmaa. Aineiston keruun laatua arvioitaessa voidaan tarkastella haastattelun valmistelua, haastattelurunkoa sekä haastattelun toteutusta. Tutkimuksen rakenteen luotettavuutta arvioidessa tulee kuvata mahdollisimman tarkkaan se miten tutkija on päättänyt tekemiinsä luokitteluihin. Tutkijan täytyy pystyä perustelemaan ja kirjoittamaan auki valintansa. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa arvioidaan erityisesti tutkijan toimintaa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 184-189; Tuomi & Sarajärvi 2002, 131-135.)

Tutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi perehdyimme kattavasti tarjolla olevaan tietoperustaan sekä kirjoitimme tarkan suunnitelman tutkimuksen toteuttamisesta. Koko opinnäytetyöprosessiin varattiin hyvin aikaa, jotta aiheeseen kattava perehtyminen ja huolellinen analyysi mahdollistuivat.

## **6.6 Tutkimuksen eettisyys**

Hyvään tutkimuksen vaatimuksena on eettinen kestävyys. Tutkija tekee alusta asti ratkaisuja, kuten tutkimusaiheen valinta, joiden eettisyyttä tulee arvioida. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 124.) Tutkimuksemme aihetta voidaan pitää eettisesti kestäväenä, koska lähtökohtana on selvittää kuinka tarjottu ohjaus ja tuki sopivat haastateltaville, jolloin tutkimus etenee heidän ehdoillaan. Sen tavoitteena on auttaa tuottamaan parempia palveluita haastateltaville. Tutkimuksen avulla tuodaan tämän marginaaliryhmän ääni kuuluviin ja luodaan heille tasavertaisuutta ja ihmisarvoa. Näin voidaan edistää syrjäytymisen ehkäisyä. Tasavertaisuuden ja syrjäytymisen ehkäisyn edistäminen mukailevat sosiaalialan eettisiä ohjeita.

Koska tutkimus toteutettiin haastatteluin, haastateltaville painotettiin, että heidän anonymiteettinsä säilyy koko tutkimuksen ajan, eikä heidän tietojaan julkaista missään. Anonymiteetin suojaamisen keinot kerrottiin haastateltaville. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 128-129.)

Haastatteluissa kerätty data tuhotaan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen asianmukaisesti: paperilla oleva materiaali tuhotaan paperisilppurissa, muistitikulla oleva materiaali poistetaan alustamalla muistitikku ja tietokoneella oleva materiaali poistetaan ja roskakori tyhjennetään.

Tutkimusjoukkoa kerätessä tulee potentiaalisille osallistujille selvittää tutkimuksen toteuttajien nimi ja yhteystiedot, tarkoitus ja tavoitteet, tutkimuksen toteutustapa, osallistumisen vapaaehtoisuus sekä anonymiteetin turvaamisen menetelmät. Tässä vaiheessa kerrotaan, että haastattelu nauhoitetaan, jos haastateltavat antavat siihen suostumuksensa. Lisäksi ilmaistaan selkeästi kerättyjen tietojen käyttötarkoitus, käyttöaika ja se, ketkä tietoja käyttävät – tässä tapauksessa vain opinnäytetyön tekijät. (Mäkinen 2006, 95.)

Ennen haastattelun aloitusta tulee haastatteluun suostuneille korostaa haastattelun vapaaehtoisuutta sekä mahdollisuutta keskeyttää haastattelu missä vaiheessa tahansa. Lisäksi kysytään lupa haastattelun nauhoittamiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 128-129.)

## 7 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Suurin osa haastateltavista koki Kenttä-Paavo-hankkeen tarjoaman ohjauksen olleen hyvin merkittävä tekijä asunnon hankkimisessa ja sen säilyttämisessä. Oma asunto oli taas useille tärkeä tekijä hyvän elämän saavuttamiseksi. Ohjauksen sisältö vaihteli haastateltavasta riippuen, mutta lähes kaikkien haastateltavien kohdalla nousivat esille samat tärkeät asiat ohjauksessa.

Haastatteluissa saatujen tietojen pohjalta voidaan todeta Kenttä-Paavon asiakkaiden tarinoiden olevan hyvin tyypillisiä. Asumisen ongelmiin johtaneet tekijät, kuten päihde- ja mielenterveysongelmat (Lehtonen & Salonen 2008, 29-31), olivat monen tarinan keskiössä.

Luvussa yläkategoriat esitellään otsikkotasolla. Alakategoriat nostetaan esille lihavoidulla tekstillä. Lopussa käsitellään asumisen ohjauksen merkitystä yksilön ja yhteiskunnan tasolla.

### 7.1 Kokemukset tuesta palvelujärjestelmässä

Lähes poikkeuksetta tärkeimmäksi Kenttä-Paavosta saaduksi anniksi koettiin konkreettinen **tuki asunnon hankkimisessa sekä erilaisissa asiointitilanteissa**. Haastateltavat kokivat haastavien elämäntilanteidensa aiheuttaneen sen, ettei heillä ollut voimavaroja tai kykyä asioiden hoitamiseen ennen projektista saatua apua. Ohjaajat olivat asiakkaiden mukana esimerkiksi asuntotoimistoissa ja sosiaalitoimistossa. Projektin aikana asunnon saaneista suurin osa koki, että he eivät olisi saaneet asuntoa ainakaan yhtä nopeasti ilman ohjaajien apua.

Jotta asiakkaalle jäisi myönteinen kokemus tuesta, tulee ohjaajan hetkellisesti sivuuttaa yhteiskunnan asettamat tulostavoitteet. Tällöin asiakas pystytään kohtaamaan ihmisenä ja hänen tuntemuksilleen annetaan tilaa. (Jokinen 2008, 117.) Tutkimuksessa asia ilmeni suurempana luottamuksena ohjaajaan kuin esimerkiksi sosiaalitoimiston virkailijoihin. Haastateltavat kokivat, että he saivat ohjaajan kanssa asioidessaan parempaa palvelua,

sillä yksin asioidessaan he olivat kokeneet tullessa väheksytyiksi. Vaikka asiakas itse on tilanteensa asiantuntija, on viranomaisten näkemys usein se, että ohjaajalla on asiakasta parempi tieto asiakkaan asioista. Osa asiakkaista koki hyväksi sen, että tarvittaessa ohjaaja asioi virastoissa asiakkaan puolesta. Osalle oli tärkeää saada hoitaa asioita itse, mutta ohjaajan tukemana.

*”...et kyl se niinku Kelallaki, niin joskus must tuntuu, että ne ajattelee, et mä oon joku aivoton kana, joka istuu siinä ja ne puhuu mun asioista silleen niinku mä en ymmärtäis yhtään mitään, että tuota mut jos mä yksin meen sinne, niin sit se niiden asenne on vähä semmonen tiiätkö... hmmh... semmonen ne kattoo mua vähän alas, ne ei ota tosissaan... ylimielinen vois sanoa (...) mut sitten tosiaan ku siin on se avustaja, niin sitte, ja sitte ku on Oulun lätkä roikkuu kaulassa, niin sit ne on heti, että niin tämä varmaan ymmärtää.”*

Ohjaaja toimii asiakkaan asianajajana **antamalla asiakkaalle tietoa** ja olemalla tukena asioinnissa. Ohjaajien tarjoama tuki auttaa asiakasta palvelujärjestelmän toimintaperiaatteissa sekä auttaa tätä ymmärtämään viranomaisten käyttämää kieltä. Samalla tavalla ohjaaja toimii tulkkina viranomaiselle, jotta tämä ymmärtää asiakkaan tilanteen. Ohjaajien tarjoama tiedollinen tuki koettiin tärkeäksi. Haastatteluissa kävi ilmi, ettei tietoa ollut aina riittävästi tarjolla. Näissä kokemuksissa korostui tiedollisen tuen merkitys asiakkailla. Ohjaajien tulee aktiivisesti tarjota tiedollista tukea, puuttua epäkohtiin ja toimia asiakkaan asioiden ajajana (Jokinen 2008, 118-119).

Kenttä-Paavon ohjaajien yhteys viranomaisverkostoon ja asuntotoimistoihin koettiin toimivaksi ja sitä hyödynnettiin asiakastyössä. Asiakkaat kokivat yhteistyön hyödylliseksi. Onnistunut ohjaus vaatii ohjaajalta hyviä vuorovaikutussuhteita sekä tietoperustaa (Asumisneuvonnan opas 2013, hakupäivä 27.11.2014; Hämäläinen & Kurki 1997, 230-233). Haastateltavien puheista ilmeni heidän aktiivinen roolinsa ohjaajan kanssa tehdys- sä vuorovaikutuksellisessa työssä. Ohjaaja ja asiakas toimivat yhteistyössä kohti yhteistä päämäärää tavalla, jossa tunnistetaan asiakkaan oma asiantuntijuus (Peavy 1999, 57-59, 74; Hämäläinen & Kurki 1997, 230-233).

## 7.2 Kokemukset ohjauksesta ja suhteesta ohjaajaan

Haastatteluissa esiin nousi ohjaajan tarjoaman **sosiaalisen kontaktin** merkitys. Asiakkaat kokivat tulleen **kohdatuiksi ihmisinä** ja että ohjaajat olivat **empaattisia** ja ymmärsivät heidän elämäntilanteensa. Useat haastateltavat kokivat ohjaajan tarjoaman **keskusteluavun** tärkeäksi. Ohjaajien koettiin olevan **aidosti kiinnostuneita** asiakkaitaan ja toimivan aktiivisesti näiden asioiden hoitamisessa. Joillekin sosiaalinen kontakti ohjaajan kanssa oli toisia tärkeämpää sosiaalisen verkoston puuttumisen vuoksi.

Ohjaajien tavoitettavuus koettiin hyväksi. Haastateltavien mukaan ohjaajat olivat helposti tavoitettavissa puhelimitse ja heille pystyi soittamaan asiassa kuin asiassa. Tällöin asiakkaat kokivat ohjaajan **luotettavaksi**. Luotettavuuden kokemusta lisäsi myös toimiva **kommunikaatio**, joka sisälsi esimerkiksi rehellistä molemminpuolista keskustelua asiakkaan ja ohjaajan välillä. Haastattelujen myötä tuli ilmi myös ohjaajalta saatavan palautteen merkitys.

*”...me puhutaan ihan kaikesta (...) tulee juteltua kaikkee maan ja taivaan väliltä et tuota omasta elämästä ja hänen [ohjaajan] elämästään ja sit politiikasta ja mistä lieenee että niin (...) sit tietenki aina et jos tulee semmonen pahempi päivä, niin mää voin aina sitte laittaa viestiä että voisitko soittaa (...) niin sit mä sit se aina soittaa ja mä voin sille kertoa koska must tuntuu, että mun on pakko jollekki saada tää purkaa.”*

*”Kyllä he vastaa puhelimmeen, että jos jotaki juttuja, ihan siis... ihan sama mitä asioita, niin että kyllä heihin voi niinku ottaa yhteyttä.”*

Ohjauksen koettiin olevan **asiakaslähtöistä**, joka ilmeni esimerkiksi kotikäyntien kii-reettömyytenä ja ohjauksen saamisena tarvittaessa. Haastateltavat kokivat tärkeäksi **va-paaehtoisuuden** eli sen, että he **pystyivät itse vaikuttamaan** ohjauksen määrään ja sen sisältöön. Halutessaan heillä oli myös mahdollisuus kieltäytyä ohjauksesta kokonaan. Osa haastateltavista korosti puheissaan, että ohjauksen vastaanottaminen on heidän oma valintansa, eivätkä he ole ohjauksesta riippuvaisia.

Osa haastateltavista koki ohjaajan ja asiakkaan välisen suhteen ystävyyssuhteen tapai-seksi. Heillä korostui keskusteluavun ja sosiaalisen kontaktin merkitys enemmän kuin muilla haastateltavilla. Heidän puheissaan korostui muita enemmän epävarmuus ohja-



uksen jatkumista kohtaan. Haastateltavat kokivat ahdistavaksi **epävarman tulevaisuuden**, kun taas ohjaajan vaihtumista pidettiin joskus jopa hyvänä asiana.

Keskusteluiden avulla asiakas saattoi nähdä tilanteensa toisesta näkökulmasta. Tämän johdosta asiakas tunnisti ja hyväksyi ongelman olemassaolon. Ongelmien tunnistaminen antoi mahdollisuuden niiden ratkaisemiseen. Ohjaajan vaihtuminen toi tilanteeseen uuden näkökulman ja toimintamallin, joilla ongelmia lähdettiin selvittämään. Jokainen ohjaaja hyödynsi ohjaustilanteissa omaa asiantuntijuuttaan, mikä vaikutti tapaan toimia. Ohjaajat toivat näkemyksensä ja kokemuksensa avuksi asiakkaan elämäntilanteeseen. (Peavy 1999, 74-75.)

Siinä missä osa asiakkaista koki ohjaussuhteen ystävyysuhteen tapaisena, oli osalla kokemus, etteivät asiakas ja ohjaaja voi koskaan olla täysin tasavertaisia. Asiakkaat eivät kokeneet ohjaajaa etäisenä ammattilaisena, mutta kokivat selvän roolijaon ohjaajan ja asiakkaan välillä. Tämä luo haasteita ohjaajan ammattitaidolle, koska hänen täytyy löytää kunkin asiakkaan kanssa toimiva työskentelymuoto. Asiakkaan kokema roolijako vaikuttaa myös siihen, kuinka asiakas suhtautuu työntekijään ja tämän asemaan. Osa asiakkaista koki, että omalla asiallisuudella he olivat saaneet asiallista kohtelua. Asiakkaan itselleen asettama rooli, kuten passiivinen tai aktiivinen toimija, vaikutti vahvasti kokemukseen ohjauksesta ja sen onnistumisesta.

Ohjaajan työskentelytavalla koettiin olevan merkitystä asiakassuhteen rakentumiseen. Esimerkiksi liian omatoiminen ohjaaja saattoi vaikuttaa heikentävästi asiakkaan kokemukseen siitä, kuinka hänet oli kohdattu. Tavoitteen mukainen päämääristä ja menetelmistä yhdessä sopiminen ei toteudu tällaisessa tilanteessa, mikä luo asiakkaalle ahdistuneisuuden ja epämukavuuden tunteita (Hämäläinen & Kurki 1997, 49). Tämänkaltaisen tilanne voi johtua ohjaajan persoonasta, mutta myös siitä, että ohjaaja ei ole huomionnut riittävästi asiakkaan persoonaa, tilannetta ja tämän todellisuutta (Vänskä ym. 2011, 16-17; Peavy 1999, 57-59, 74).

Ohjaajien työssä näkyi asiakasta arvostava työote. Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde oli dialoginen, koska asiakkaat kokivat voivansa vaikuttaa ja heitä osallistettiin toimimaan asioidensa hyväksi. Vuorovaikutuksessa korostui rehellisyys ja avoimuus.

(Mönkkönen 1999, 113-116.) Jotta vuorovaikutuksellinen ohjaussuhde voi toteutua, tulee ohjaajan tunnistaa ja hyväksyä asiakkaan todellisuus (Peavy 1999, 74-75).

Onnistuneella ohjauksella asiakkaat olivat saaneet **uutta innostusta yrittämiseen** ja heidän **minäkuvansa oli vahvistunut**. Ohjauksen positiiviset tulokset olivat luoneet toivoa valoisammasta tulevaisuudesta. Asunnottomuus tai sen uhka olivat vaikeuttaneet myönteisten asioiden havainnointia ja omien voimavarojen tunnistamista. Vahvistuneen minäkuvan ja parantuneen itseluottamuksen ansiosta asiakkailla oli uskoa omaan tulevaisuuteensa ja asioiden järjestymiseen. Tämä luo pohjaa marginaalisuudesta pois-pääsulle ja lisää heidän osallisuuttaan yhteiskunnassa. (Hämäläinen & Kurki 1997, 23; Mönkkönen, Nurro & Väisänen 1999, 15.)

*”Kyl ne on olleet niinku sillain myönteisiä ja ja antaneet semmosta positiivista... auttaneet minua itteäni luomaan positiivista käsitystä ittestäni... se on hirveen tärkeä (...) Et niin tuota ei huuveta ja mellasteta ja vaan niinku jotenki kasvatetaan sitä itseluottamusta (...) Ja kiitetään välillä.”*

### 7.3 Kokemukset asumisneuvonnasta

Kenttä-Paavon ohjaajien tarjoaman asumisneuvonnan merkitys nousi esille useissa haastatteluissa. Asumisneuvonnalla tarkoitamme tässä ohjausta, joka liittyy asumisen taitoihin. Raha-asioista ja asunnon siisteydestä huolehtiminen olivat yleisimmin toistuvia aiheita. Haastateltavat kokivat ohjaajien **tukevan heitä näiden asioiden hoitamisessa** neuvomalla sekä kannustamalla.

Useille haastateltavista arkisten asumisen ja taloudellisten asioiden hoitaminen itsenäisesti oli ylivoimaista. Esimerkiksi taloudellisista ongelmista kärsivälle henkilölle jo pelkkä kirjekuoren avaaminen voi olla erittäin vaikeaa. Tällaisissa tilanteissa ohjaaja voi olla henkisenä tukena ja käydä kirjeet läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Esimerkiksi Kelan päätökset voivat olla vaikeasti ymmärrettäviä, jolloin ohjaaja tulkkaa niissä käytetyn ammattikielen kansantajuisesti.

Ohjaajien kotikäyntejä pidettiin hyvänä **ulkoisena kannustimena** esimerkiksi asunnon siivoamisessa. Osa haastateltavista kertoi myös ulkoilevansa ohjaajien kanssa, kun taas osa kertoi päihteidenkäytön vähentyneen, koska ohjaajia ei haluttu ottaa vastaan krapu-

lassa. Ohjauskäynneillä koettiin siis olevan **terveyttä edistävä vaikutus**. Haastateltavat kokivat erityisesti mielialansa kohentuneen. Mielenterveyttä edisti erityisesti oman asunnon saaminen tai sen säilyttäminen sekä asunnon viihtyvyys.

*”On siinä mielessä just että ku tietää et millon se tulee, jos se on tulossa vaikka torstaina... äää... en mää nyt keskiviikkona voi vetää perseitä, ku se tulee torstaina aamulla tai mitään tai siis mullahan on itseasiassa alkohoolinkäyttö vähentyny tosi paljon... öö... ja oon alkanu taas kuntoileen... ja sitte just se, että et voi sanoa sille sitte ku se tulee, että mä kävin tunnin lenkillä ja mä tein sitä ja tätä ja mieluummin ku sitte sanoo just se, että ei mitään oo tapahtunu.”*

Ohjaajien kotikäynnit ja niistä johtuva ulkoinen kannustin auttoi asiakkaita saamaan **arkeensa säännöllisyyttä**. Haastateltavat kokivat arkiset rutiinit, kuten siivoamisen ja ulkoilun, mielekkäinä. Ohjauksen ansiosta asiakkaat olivat motivoituneita toimimaan myös itsenäisesti ilman ohjaajan läsnäoloa. Haastateltavat kuitenkin tunnistivat itsessään myös mahdollisuuden vanhoihin toimintamalleihin lipsumiseen ilman ohjausta. Haastateltavat kokivatkin tietynlaisen ”silmillä pitämisen” myönteisenä asiana, mutta korostivat kuitenkin, etteivät koe tullessa ”kytätiksi”. Ohjauksen tavoitteena on saada asiakas haluamaan muutosta. Ohjauksen alkuvaiheessa ohjaajan näkyvä rooli kontrolloijana on suurimmillaan, mutta prosessin edetessä kontrolli muuttuu huomaamattomammaksi. Asiakasta vastuuttamalla hänen itsekontrollinsa lisääntyy. (Jokinen 2008, 125-127.)

*”Ja ne sano että ei ne tuu mittään kyttämään, että sää että juokko nää siellä vai poltakko nää tupakkia ja että mitä nää teet... Ne vaan tullee kattoon, että sulla on että sulla on ruokaa ja varmaan, että on siivonnu ja vaikka varmaan semmosta jotaki.”*

Kenttä-Paavo-hankkeen tarjoamalla ohjauksella on saatu vaikutettua myönteisesti elämänlaatua heikentäviin ja asunnottomuuden uhkaa lisääviin riskitekijöihin, kuten mielenterveys- ja päihdeongelmiin. Tällaisella ohjauksella pystytään parantamaan **asumisen sujumista**. Asumisneuvonta keskittyy asumisen perustaitojen oppimiseen ja ylläpitämiseen (Lehtonen & Salonen 2008, 44-45), joita mielenterveys- ja päihdeongelmat ovat heikentäneet (Hietaharju & Nuuttila 2010, 34-73). Kun asumisen perusedellytykset ovat hallinnassa, pystyvät asiakkaat keskittymään elämänlaatuun parantavien tavoitteiden asettamiseen ja tulevaisuutensa suunnittelemiseen. Ohjaaja auttaa asiakasta löytä-

mään reitin ympäröivän kulttuurin määrittämään hyvään elämään (Peavy 1999, 42-48). Ohjaajat kannustavat asiakkaitaan monille muille arkisiin toimintoihin, kuten ulkoilemaan.

#### **7.4 Kenttä-Paavo-hankkeen merkitys**

Tämänkin tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että Kenttä-Paavo-hankkeen tarjoamalla asumisen ohjauksella on ollut merkitystä asiakkaiden elämiin. Henkilökohtaisella ohjauksella asiakkaita kyetään auttamaan asunnon hankkimisessa ja säilyttämisessä sekä elämänhallinnassa. Perustarpeiden tyydyttyessä ja elämänlaadun parantuessa asiakkaan ajatusmaailma laajenee ja hän pystyy asettamaan itselleen tavoitteita. Ohjaaja toimii alussa asiakkaan turvaverkkona ja auttaa asiakasta löytämään omat voimavaransa ja luomaan perustan elämälleen.

Asumisen ongelmista kärsivän asiakkaan kanssa työskentely vaatii pitkäjänteisyyttä. Osa haastatelluista oli ollut Kenttä-Paavo-hankkeen asiakkaina jo useita vuosia. Heidän puheistaan ilmeni, että he olivat tiedostaneet ohjauksen merkityksen ja ymmärtäneet omat asumiseen liittyvät haasteensa. Lyhemmän aikaa asiakkaina olleet puolestaan vaikuttivat elävän vielä niin sanotusti päivä kerrallaan. Heidän puheistaan ei ilmennyt samanlaista suunnitelmallisuutta tulevaa kohtaan eikä reflektiota asumisen ohjauksen merkityksestä kuin kauemmin asiakkaina olleilla. Näitä tuloksia mukaillee Iso-Britanniassa vuosina 2007-2010 toteutetun FOR-HOME Study -tutkimuksen tuloksia. Tutkimuksessa todettiin 1-3 vuoden pituisen tuetun asumisen auttavan asiakkaita säilyttämään asuntonsa. (Crane, Warnes & Coward 2012, 21-38.) Tutkimus antaa vahvistusta suomalaiselle Asunto ensin -mallille, joka eroaa alkuperäisestä Housing First -ajatuksesta tarjotun tuen osalta. Vaikka Kenttä-Paavo-hankkeen asiakkaat asuvatkin omissa asunnoissaan, tarjotaan heille yksilöityä tukea asumisen eri osa-alueilta.

Useimmat haastateltavista kokivat asunnon saamisen sekä henkilökohtaisen ohjauksen parantaneen merkittävästi elämänlaatuaan. Heidän mukaansa elämänlaadun paranemiseen vaikuttivat esimerkiksi terveydellisten sekä taloudellisten asioiden mukanaan tuomien ongelmien väheneminen. Vastaavia tuloksia saatiin esimerkiksi Jyväskylän yliopiston, Tampereen teknillisen yliopiston ja Kaupunkitutkimus TA Oy:n toteuttamassa

tutkimuksessa vuodelta 2011 sekä Tampereen teknillisen yliopiston toteuttamassa tutkimuksessa vuodelta 2013, joissa molemmissa tutkittiin Asunto ensin -mallin mukaisten asumisyksiköiden taloudellisia vaikutuksia. Tutkimuksissa selvisi, että Asunto ensin -mallin mukainen toiminta tuo taloudellisia säästöjä vähentyneiden terveydenhuollon palveluiden sekä esimerkiksi poliisin palveluiden käytön myötä. (Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset 2011, 79-85; Asunto ensin -yksiköiden kustannusvaikuttavuus – vertailussa mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yksiköt 2013, 29-30.) Koska taloudellisten säästöjen lisäksi vaikutus näkyy myös yksilötasolla hyvinvoinnin lisääntymisenä, on tällaista toimintaa kannattavaa jatkaa myös tulevaisuudessa.

## 8 POHDINTA

Asunnottomien määrä Suomessa on pysynyt viimeisen kymmenen vuoden ajan suhteellisen tasaisena, noin 8000 henkilössä, joista noin kolmannes on pitkäaikaisasunnottomia. Asunnottomat majoilevat entistä enemmän tilapäisessä majoituksessa sukulaisten ja tuttavien luona, kun taas kadulla ja laitoksissa asuvien määrä on suhteessa vähentynyt. (Asunnottomat 2013 2014, 1-2.) Hallituksen tavoitteena on ollut poistaa pitkäaikaisasunnottomuus vuoteen 2015 mennessä. Pitkäaikaisasunnottomien määrää on onnistuttu vähentämään vuodesta 2008 yli tuhannella henkilöllä (Asunnottomat 2013 2014, 5), mutta hallituksen tavoitteeseen tuskin päästään.

Useissa EU:n jäsenmaissa asunnottomuus on viime vuosina lisääntynyt huomattavasti, esimerkiksi Ranskassa jopa 50 prosenttia. Suomi on ainoa EU-maa, jossa asunnottomuus on vähentynyt. FEANTSA:n tuoreessa joulukuussa 2014 julkaisemassa lehdistötiedotteessa asunnottomuuden vähenemisen syiksi on mainittu vahva poliittinen tahto sekä tehokkaat, näyttöön perustuvat ja riittävän hyvin rahoitetut ohjelmat. (FEANTSA 2014, hakupäivä 14.1.2015.)

Asunnottomuuden vähentämiseen vaikuttavilla hankkeilla on kehitetty esimerkiksi asumisneuvontaa, jolla asunnottomuutta voidaan ennaltaehkäistä. Asumisneuvontaa on tutkittu ja sen pohjalta on toteutettu Asumisneuvonnan verkko-opas. Asumisneuvonnan tärkeydestä kertoo myös se, että Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus on myöntänyt asumisneuvontaan vuonna 2012 noin 400 000 euroa ja seuraavana vuonna noin 510 000 euroa. Näillä varoilla on yli 30 kuntaan saatu palkattua noin 50 asumisneuvojaa. (Asunnottomat 2013 2014, 6.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää Kenttä-Paavo-hankkeen asumisen ohjauksen ja tuen toimintamallin kehittämisessä pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseksi. Tavoitteeseen päästäksemme asetimme tutkimuskysymyksiä ”Millaisia kokemuksia Kenttä-Paavo-hankkeen asiakkaila on asumisen ohjauksesta ja sen sisältämästä tuesta?”.

Opinnäytetyö tuotti tavoiteltuja tuloksia. Saimme vastauksia asettamallemme tutkimuskysymykselle. Aineistoa analysoidessa esiin nousseet teemat tulivat esille jo suunnitteluvaiheen tietoperustassa. Pidämme saatuja tutkimustuloksia luotettavina, sillä ne saavat vahvistusta aiemmista tutkimuksista. Tutkimuksessa otettiin huomioon keskeiset eettiset periaatteet niin aiheen valinnassa kuin tutkimuksen toteuttamisessa. Tutkimus pystyttiin toteuttamaan aiemmin laaditun tutkimussuunnitelman mukaisesti. Haastattelutilanteissa haastateltaville kerrottiin aineiston käsittelystä ja tutkimuksen merkityksestä. Haastateltavien käsittelyssä on kiinnitetty huomiota tietoturvallisuuteen. Haastattelut analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä, jonka lopputuloksena muodostettiin yläkategoriat 1. Tuki palvelujärjestelmässä, 2. Ohjaus ja 3. Asumisneuvonta. Näiden yläkategorioiden pohjalta saatiin tutkimuksen tulokset.

Haastatteluteemat ja apukysymykset eivät välttämättä olleet tutkimuksen kannalta parhaita mahdollisia, sillä osaa haastateltavista oli vaikea saada mukaan keskusteluun. Osa haastateltavista oli hyvin innokkaita kertomaan varsinaiseen tutkimukseen liittymättömiä asioita, jolloin tutkimuskysymykseen keskittyminen vaikeutui. Haastattelujen onnistumiseen saattoivat vaikuttaa myös puutteelliset haastattelutaidot, haastateltavan ja haastattelijan persoonat sekä muut häiritsevät tekijät. Aineistoanalyysin teimme parhaan osaamisemme mukaan, mutta tiedostamme siinä kuitenkin mahdollisesti olevan puutteita. Tämä oli molempien opinnäytetyön tekijöiden ensimmäinen laadullinen tutkimus ja tietomme teemahaastattelusta ja aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä perustuu alan kirjallisuuteen. Suhteellisen suppeaan tietämykseemme nähden olemme kuitenkin tyytyväisiä lopputulokseen.

Yhteistyö Kenttä-Paavo-hankkeen työntekijöiden kanssa oli sujuvaa. Työntekijät olivat alusta asti kiinnostuneita tutkimuksesta ja auttoivat haastatteluiden järjestämisessä ja lähdemateriaalin hankkimisessa. Työntekijät osoittivat kiinnostusta tutkimuksen etene-miseen koko sen toteutuksen ajan.

Opinnäytetyöprosessin aikana itselle asettamamme oppimistavoitteet sisälsivät sosiaalialan eettistä osaamista, asiakastyön osaamista, kriittistä ja osallistavaa yhteiskunta-osaamista sekä tutkimuksellista kehittämisosaamista. Koko prosessin ajan jouduimme reflektomaan omia ihmiskäsityksiämme sekä ennakkoluulojamme. Pystyimme asettamaan ennakkoluulomme sivuun ja menemään haastattelutilanteisiin avoimin mielin.

Haastateltavia kuunnellessa kävi hyvin selväksi miten suuri merkitys työntekijän arvo-  
maailmalla ja suhtautumisella asiakkaaseen on yhteistyön sekä asiakkaan kokemuksen  
kannalta. Haastateltavien puheesta kävi ilmi kokemus molemminpuolisesta arvostukses-  
ta työntekijän ja asiakkaan välillä.

Jo opinnäytetyön tietoperustaa laadittaessa korostui kuinka tärkeää on, että kaikelle toi-  
minnalle on asianmukainen perustelu. Esimerkiksi suunnitelmavaiheessa tarvittiin kat-  
tava lähdeaineisto, johon perustuen opinnäytetyötä lähdettiin toteuttamaan. Asiakas-  
työssä sama ilmiö näkyy asiakasprosessin kartoittamisena sekä oman työorientaation ja  
omien työmenetelmien reflektoinnissa. Tutkimusta tehdessämme opimme tunnistamaan  
yhteiskunnallisia epäkohtia ja sitä kuinka ne näkyvät yksilön elämässä. Tutkimuksen ai-  
he itsessään pyrkii puuttumaan epätasa-arvoa ja toiseutta luoviin tilanteisiin.

Asumisen ohjauksessa keskeistä ovat ohjaajien ajantasaiset verkostot. Nämä auttavat  
asiakkaan perusturvallisuuden, kuten asunnon ja toimeentulon, järjestämisessä. Ohjaaji-  
en persoonat, tiedot ja ohjaustavat vaikuttavat kokemukseen ohjauksesta. Myönteisim-  
min ohjauksen kokeneet asiakkaat olivat muita sitoutuneempia ja aktiivisempia. Koska  
asiakkaat haluavat vaikuttaa itse omaan elämäänsä, tarvitsevat he ohjaajilta tietoa ja pa-  
lautetta. Ohjaajien avoimuus ja rehellisyys mahdollistavat hyvän kontaktin asiakkaisiin,  
mikä luo perustan toimivalle vuorovaikutukselliselle ohjaussuhteelle.

Jatkotutkimusaiheina voitaisiin tehdä vastaavia tutkimuksia valikoiden erilaisille asia-  
kasryhmille, kuten asiakkaille, jotka yrityksistä huolimatta eivät ole saaneet asuntoa tai  
ovat menettäneet sen ohjauksesta huolimatta. Lisäksi kohderyhmänä voisi olla huu-  
meidenkäyttäjät, joita ei tiettävästi tähän tutkimukseen osallistunut. Tutkia voitaisiin  
myös sitä, tavoittaako Kenttä-Paavo-hankkeen kaltainen ohjaus piiloasunnottomia tai  
asunnottomuuden uhan alla olevia. Kokonaan oman tutkimuksen voisi tehdä myös  
Kenttä-Paavo-hankkeen kustannusvaikutuksista.

Tuleville tutkimusten tekijöille suosittelemme perusteellista haastattelurungon testaa-  
mistä ja sen rohkeasti uudelleen muokkaamista tarvittaessa. Tutkimuskohteena asunnot-  
tomat sekä päihde- ja mielenterveysongelmaiset tarjoavat valtavasti kokemustietoa.  
Heidän elämänhistoriastaan ja puheestaan käy ilmi millaisia epäkohtia yhteiskunnas-  
samme esiintyy. Vaikka ensisilmäyksellä asiakkaan tilanne näyttäisikin hyvin synkältä,



on työntekijän tehtävä auttaa asiakasta löytämään voimavarojaan ja suuntaamaan kohti tulevaa. Opinnäytetyötä tehdessämme pääsimme haastattelemaan hyvin monipuolisen taustan omaavia henkilöitä, jotka tarjosivat hyödyllistä kokemustietoa tutkimuksellemme sekä ajattelemisen aihetta tulevana sosiaalialan työntekijöinä. Työskentelemme kentällä, jossa oma ihmiskäsityksemme ja työpanoksemme voi vaikuttaa eriarvoisuutta vähentävästi.

## LÄHTEET

Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. (Ei julkaisupaikkaa) Johtamistaidon opisto, 153-166.

Annola, H., projektityöntekijä, Eskola, A., projektityöntekijä & Karppinen, K., projekti-koordinaattori, Kenttä-Paavo-hanke. 2014. Keskustelu 19.2.2014. Oulu.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2013. Asumisneuvonnan opas. Hakupäivä 13.3.2014 [http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/Asumisneuvonnan\\_opas](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/Asumisneuvonnan_opas).

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2013. Asunnottomat 2012. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen selvityksiä 2013:1. Hakupäivä 18.3.2014  
<http://www.ara.fi/download/noname/%7B491574C4-A0A1-4DD0-9A69-AC60B18BBB23%7D/24182>.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2014. Asunnottomat 2013. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen selvityksiä 2014:2. Hakupäivä 18.3.2014  
<http://www.ara.fi/download/noname/%7BF7F7B4C3-5483-47ED-8E57-5E04CCD564F8%7D/96787>.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2013. Asunnottomuuden vähentämisohjelma. Hakupäivä 27.9.2013 [http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat\\_ja\\_hankkeet/Asunnottomuuden\\_vahentamisohjelma](http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat_ja_hankkeet/Asunnottomuuden_vahentamisohjelma).

Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset. 2011. Ympäristöministeriön raportteja 2011:7. Hakupäivä 28.3.2014  
<http://www.ym.fi/download/noname/%7B1851D9E3-ABF3-4A60-A064-83C7737A96C0%7D/32045>.

Asunto ensin. 2014. Asunto ensin - irti asunnottomuudesta. Hakupäivä 13.3.2014  
[http://www.socca.fi/asunto\\_ensin](http://www.socca.fi/asunto_ensin).

Asunto ensin. 2014. Asunto ensin -periaate. Hakupäivä 11.3.2014  
[http://www.socca.fi/asunto\\_ensin/asunto\\_ensin\\_-periaate](http://www.socca.fi/asunto_ensin/asunto_ensin_-periaate).

Asunto ensin -yksiköiden kustannusvaikuttavuus – vertailussa mielenterveys- ja päihdekuntoutujien yksiköt. 2013. Tampereen teknillisen yliopiston julkaisuja 2013. Hakupäivä 25.3.2014 <http://www.ym.fi/download/noname/%7B13F1333B-9C45-438D-B9BD-59D0BEE62339%7D/77950>.

Beresford, P. & Salo, M. 2008. Kokemuksen muodonmuutos. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.

Crane, M., Warnes, A.M. & Coward, S. 2012 Preparing Homeless People for Independent Living and its Influence on Resettlement Outcomes. *European Journal of Homelessness* 6 (2), 17-45.

Eskola, J. 2007. 6-8? (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa L. Viinämäki & E. Saari (toim.) *Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen*. Helsinki: Tammi, 32-46.

European Federation of National Organisations working with the Homeless (FEANTSA). 2005. *ETHOS – yleiseurooppalaisen asunnottomuuden muodot*.

European Federation of National Organisations working with the Homeless (FEANTSA). 2014. Sharp Rise In Homelessness in Many European Member States. Hakupäivä 14.1.2015  
[http://www.feantsa.org/spip.php?action=acceder\\_document&arg=2316&cle=69f9f262844f0cc7e4d8f696e82d6ba447255529&file=pdf%2Ffeoh\\_press\\_release.pdf](http://www.feantsa.org/spip.php?action=acceder_document&arg=2316&cle=69f9f262844f0cc7e4d8f696e82d6ba447255529&file=pdf%2Ffeoh_press_release.pdf).

Hietaharju, P. & Nuuttila, M. 2010. *Käytännön mielenterveystyö*. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, T. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hämäläinen, J. & Kurki, L. 1997. Sosiaalipedagogiikka. Helsinki: WSOY.

Jokinen, A. 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 110-144.

Juurinen, P. & Virtanen-Olejniczak, K. 2008. Asunnottomuuden ytimessä. Teoksessa T. Hirvilammi & M. Laatu (toim.) Toinen vääräyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 141-155.

Kettunen, M. 2010. Asumisturvakeskus - Selvitystyö häätöjen ja asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn mahdollisuuksista, menetelmistä ja haasteista Helsingissä. Soccan työpapereita 2010:1.

Kuluttajaliitto. 2012. Vuokraopas. Neuvoja vuokralaiselle ja vuokranantajalle.

Laine, T. 2001. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 26-43.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481.

Lehtonen, L. & Salonen, J. 2008. Asunnottomuuden monet kasvot. Ympäristöministeriön julkaisuja 2008:3.

Miller W. 2008. Motivaation ja muutoksen käsitteellistäminen. Suom. Anja Koski-Jännes. Alkuperäisjulkaisu 1995. Teoksessa A. Koski-Jännes, L. Riittinen & P. Saarnio (toim.) Kohti muutosta. Motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Helsinki: Tammi, 16-40.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Mönkkönen, K. 1999. Ei riitä, että pasianssi menee läpi. Dialogisuus ja vuorovaikutuksesta syrjäytyminen nuorten kanssa tehtävässä työssä. Teoksessa J. Eskola (toim.) Hegeleistä Harréen, narratiivista nudistiin. Kuopion yliopiston selvityksiä E. Yhteiskuntatieteet 10, 105-137.

Mönkkönen, K. 2001. Ammatillinen vuorovaikutustietoisuus asiakaskeskeisyyden ja dialogisuuden jännitteissä. Janus 9(2), 122-140.

Mönkkönen, K. 2002a. Auttamissuhteen positio. Auttamistarinoiden tarkastelua asiakas- ja ohjaussuhteiden kontekstissa. Psykologia 1, 4-19.

Mönkkönen, K. 2002b. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteenä. Vastaamisen vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94.

Mönkkönen, K., Nurro, M. & Väisänen, R. 1999. Sosiaalipedagogiikan käytännön sovelluksia. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Oulun kaupunki. 2012. Oulun kehittämishankkeet. Hyvinvointipalvelut 1.3.2012. Hakupäivä 27.3.2014  
<http://oulu.ouka.fi/kehittamishankkeet/kehittamisohjelmat/hankekortit/Hankekortti.asp?ID=586>.

Kenttä-Paavo. 2013. Esite. (Ei julkaisupaikkaa eikä julkaisijaa).

Oulun kaupungin asuntopoliittiset linjaukset 2013. 2013. Oulun kaupunginvaltuusto 2013:99. [http://www.ouka.fi/c/document\\_library/get\\_file?uuid=cfa2c4fb-ce0c-4005-9055-b5025947ebb0&groupId=64220](http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=cfa2c4fb-ce0c-4005-9055-b5025947ebb0&groupId=64220).

Peavy, R. V. 1999. Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Suom. P. Auvinen. Helsinki: Psykologinen Kustannus Oy.

Oulun kaupunki. 2013. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelma 2012-2015. Kokonaissuunnitelma 2013. (Ei URL-osoitetta).

Päihdelinkki. 2011. 421 Peliriippuvuus. Hakupäivä 24.3.2014  
<http://www.paihdelinkki.fi/tietoiskut/421-peliriippuvuus>.

Rauhala, H. 2011. palveluohjaus. Työmalli huumeita käyttävien asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Helsinki: Omaiset Huumetyön Tukena ry.

Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. 2012. Nimi ovesa -hanke. Hakupäivä 13.3.2014  
[http://www.socca.fi/kehittaminen/asunnottomuus/aiempi\\_kehittaminen/nimi\\_ovessa\\_hanke](http://www.socca.fi/kehittaminen/asunnottomuus/aiempi_kehittaminen/nimi_ovessa_hanke).

Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. 2010. Asumisturvayksikköselvitys. Hakupäivä 13.3.2014  
[http://www.socca.fi/kehittaminen/asunnottomuus/aiempi\\_kehittaminen/asumisturvayksikköselvitys](http://www.socca.fi/kehittaminen/asunnottomuus/aiempi_kehittaminen/asumisturvayksikköselvitys).

Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. 2010. Asunnottomien palvelujen kehittämisyksikkö. Hakupäivä 13.3.2014  
[http://www.socca.fi/kehittaminen/asunnottomuus/aiempi\\_kehittaminen/asunnottomien\\_palvelujen\\_kehittämisyksikko](http://www.socca.fi/kehittaminen/asunnottomuus/aiempi_kehittaminen/asunnottomien_palvelujen_kehittämisyksikko).

Suomen vuokranantajat. 2011. Asuinhuoneiston tavanomainen kuluminen ja asunnon siivous. Hakupäivä 28.3.2014 <http://www.vuokranantajat.fi/attachements/2011-09-29T09-16-1713468.pdf>.

Suomen vuokranantajat. 2008. Hyvä vuokratapa. Hakupäivä 28.3.2014 <http://www.vuokranantajat.fi/attachements/2008-09-22T17-03-5615.pdf>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2012. ECTS-kompetenssit. Hakupäivä 11.3.2014 [http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanverkosto/sosiaaliala\\_ammattikorkeakouluissa/sosionomi\\_amk\\_tutkin-to/ects\\_kompetenssit/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amk_tutkin-to/ects_kompetenssit/).

Tautiluokitus ICD-10. 2011. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisuja 2011:5. Hakupäivä 24.3.2014 <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/15c30d65-2b96-41d7-aca8-1a05aa8a0a19>.

Timonen, S. 2013. PAAVO -kehittämistyö ja Verkostokehittäjät-hanke 2013-2015 osana pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelmaa. Hakupäivä 4.12.2013 [http://www.asuntoensin.fi/files/2771/hanke-esittelydiat\\_PAAVO\\_Verkostokehittajat\\_2013-2015.pdf](http://www.asuntoensin.fi/files/2771/hanke-esittelydiat_PAAVO_Verkostokehittajat_2013-2015.pdf).

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

United Nations. 2015. International Years. Hakupäivä 8.1.2015 <http://www.un.org/en/events/observances/years.shtml>.

Vuokraturva. 2014. Tietoa vuokra-asumisesta Suomessa. Hakupäivä 10.3.2014 <http://www.vuokraturva.fi/relocation/vuokra-asuminen-suomessa/>.

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita.

Ympäristöministeriö. 2013. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2012-2015. Hakupäivä 27.9.2013 [http://www.ym.fi/fi-FI/Asuminen/Ohjelmat\\_ja\\_strategiat/Pitkaaikaisasunnottomuuden\\_vahentamishjelma\\_20122015](http://www.ym.fi/fi-FI/Asuminen/Ohjelmat_ja_strategiat/Pitkaaikaisasunnottomuuden_vahentamishjelma_20122015).



## **LIITTEET**

LIITE 1: Saatekirje

LIITE 2: Haastattelurunko

Hyvä Kenttä-Paavon asiakas!

Oulu, maaliskuu 2014

Pyydämme Sinua antamaan palautetta Kenttä-Paavon asumisneuvonnasta. Palautetta käytetään asumisneuvontatoiminnan kehittämiseen. Palautteen kerääminen toteutetaan yksilöhaastatteluna. Tulisimme mielellämme haastattelemaan Sinua yhdessä sovittuna ajankohtana huhti-toukokuussa 2014 erikseen sovitussa paikassa. Haastattelun tavoitteena on selvittää hankkeen asiakkaiden kokemuksia saadusta tuesta ja ohjauksesta. Antamalla palautetta pääsette vaikuttamaan Kenttä-Paavon toimintamallin kehittämiseen.

Haastattelijoina toimivat Oulun ammattikorkeakoulun sosiaalialan opiskelijat Simo Holtinkoski ja Paula Vidnäs. Haastattelu on osa opinnäytetyötämme ja se toteutetaan nimettömästi eivätkä henkilöllisyys tai muut tiedot tule esille tutkimus- eikä raportointivaiheessa. Myöskään Kenttä-Paavon työntekijät eivät näe vastauksianne. Haastatteluista saatuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja ne ovat vain haastattelijoiden hallussa. Luvallanne haastattelu äänitetään analysointia varten ja äänitteet tuhoataan tutkimuksen valmistuttua.

Tulokset raportoidaan syksyllä 2014 opinnäytetyössämme. Valmis tutkimus on luettavissa Kenttätien palvelukeskuksessa.

Lisätietoja Kenttä-Paavon työntekijöiltä:

Harri Annola: 044 703 6171

Annemari Eskola: 050 529 6450

Katja Karppinen: 050 529 6453

Ystävällisin terveisin,

sosionomiopiskelijat Simo Holtinkoski ja Paula Vidnäs

## Haastattelurunko

### **Haastateltavan taustatiedot**

- Tämänhetkinen asuntotilanne
- Asunnottomuuden kesto
- Asunnottomuusjaksojen määrä
- Asiakkuuden kesto
- Mitkä tekijät ovat johtaneet asunnon menettämiseen?
- Miten asunnottomaksi joutumiseen olisi voinut vaikuttaa?

### **Haastateltavan kokemus asumisneuvonnasta**

- Asunnon hankkiminen
- Häätöjen välttäminen
- Asumisen perustaidot
- palveluohjaus
- Verkostotyö
- Tukikeskustelut
- Kotikäynnit

### **Haastateltavan kokemus ohjauksesta ja tuesta**

- Millaista ohjausta ja tukea asiakas on saanut?
  - Jos ei ole saanut, niin miksi ei?
- Asiakkaan kuuleminen toiminnassa
- Asiakkaan vaikuttaminen toiminnassa
- Asiakkaan oma toimiminen
- Asiakkaan arvostava kohtaaminen
- Kehittämis ehdotukset

### **Haastateltavan kokemus ohjauksen ja tuen merkityksestä**

- Vaikutukset asumistilanteeseen, taloudelliseen tilanteeseen, elämänlaatuun (elintavat, oma jaksaminen, mielenkiinto asioihin, päihteiden käyttö, terveystilanne)
- Mihin asioihin ohjauksesta kieltäytyminen vaikuttaisi?